



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Comunicación interna entre colaboradores de la Institución Educativa “Dr.
Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Arreaga Bueno, Leonora (ORCID: 0000-0002-1799-1715)

ASESORA:

Dra. Espinoza Salazar, Liliana Ivonne (ORCID: 0000-0002-6336-4771)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Quiero dedicarle este trabajo a Dios, pues me ha dado fortalezas para continuar cuando he estado a punto de desmayar. De igual manera, dedico esta tesis a mis padres Francisco Arreaga (+), Cira Bueno y mi abuelo Juan Bueno (+), quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Como no dedicarle este trabajo a mi esposo Santo Moreira y a mis hijos Jonathan y Abigail Moreira, quienes son pilares fundamentales en consecución de este logro académico.

La autora

Agradecimiento

El primer lugar, expreso mi gratitud a la Universidad César Vallejo por cobijarnos dentro de sus aulas dándonos la oportunidad de prepararnos con herramientas a la vanguardia de la educación para fortalecer el sistema educativo en nuestro País, luego he de agradecer a mi directora de Tesis, Dr. Espinoza Salazar Liliana Ivonne, quien con su ayuda desinteresada compartió de manera eficiente los contenidos que me guiaron durante la realización de la tesis, también es preciso agradecer a las autoridades y compañeros de la unidad educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” que colaboraron en la investigación, finalmente agradezco a todos quienes de una u otra manera estuvieron motivándome para conseguir este grado académico.

La autora

Página del jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 16:30PM del día 29 de octubre de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Comunicación interna entre colaboradores de la Institución Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, 2018, presentada/o por el /la bachiller ARREAGA BUENO, LEONORA ANABELA

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: APROBAR
por mayoría

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTA para recibir el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Piura, 29 de octubre de 2019


DR. ABANTO VELEZ WALTER IVÁN
PRESIDENTE




DR. CALLE PEÑA EDILBERTO
SECRETARIO


DRA. LILIANA IVONNE ESPINOZA SALAZAR
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Yo Bachiller Arreaga Bueno, Leonora, estudiante de maestría del Programa de Maestría en Educación e Idiomas de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con C.I. N° 0911207553 con la tesis titulada “Comunicación interna entre colaboradores de una Institución Educativa, Guayaquil 2018”.

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), 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 otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, octubre, 2019.



Arreaga Bueno Leonora
C.I. 0911207553

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de la variable.....	19
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento	24
2.6. Métodos de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
VII. PROPUESTA	41
VIII. REFERENCIAS	53
IX. ANEXOS	57
Anexo 1: Instrumento de la variable comunicación interna	57
Anexo 2: Ficha técnica de la variable comunicación interna	59
Anexo 3: Base de datos de la variable comunicación interna	62
Anexo 4: Estadístico de fiabilidad de la variable comunicación interna.....	63
Anexo 5: Matriz de validación del experto del instrumento de la variable comunicación interna.....	65

Anexo 6: Matriz de consistencia	68
Anexo 7: Solicitud de autorización de estudio	70
Anexo 8: Documento de autorización de estudio	71
Anexo 9: Protocolo de consentimiento.....	72
Anexo 10: Fotografías	73
Anexo 12: Informe de originalidad	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la Población	21
Tabla 2. Nivel de dimensión esencial en los colaboradores	25
Tabla 3. Nivel de dimensión operativa entre colaboradores	26
Tabla 4. Nivel de dimensión estratégica entre colaboradores	27
Tabla 5. Nivel de dimensión valorativa entre colaboradores	28
Tabla 6. Nivel de dimensión motivacional entre colaboradores	29
Tabla 7. Nivel de dimensión aprendizaje entre colaboradores	30
Tabla 8. Nivel de dimensión inteligencia entre colaboradores.....	31
Tabla 9. Nivel de Comunicación Interna entre colaboradores	32

RESUMEN

La investigación denominada Comunicación interna entre colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, tuvo como objetivo fue determinar el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la unidad educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018. La investigación planteó la hipótesis que afirmaba que la comunicación interna entre colaboradores de la unidad educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea es baja. La muestra de estudio fue de 40 docentes con nombramiento de la jornada matutina, la información se recolectó a través de un cuestionario de 42 ítems con escala tipo Likert donde se les asignaron los valores de (1) para Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo con una confiabilidad de 0,873 según el Alfa de Cronbach. La investigación fue no experimental de tipo descriptiva simple y se procesaron los datos de manera cuantitativa a través de los programas IBM SPSS Statistics 22 y Excel. Los resultados obtenidos de este estudio descriptivo indican que la comunicación interna entre colaboradores de la unidad educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea se encuentra entre el nivel medio 92,5% y nivel alto 7,5%, determinando que existe poca comunicación y apertura al diálogo, falta de motivación y consideración entre colaboradores y poco trabajo en equipo y trato cordial a los compañeros.

Palabras claves: Esencial, Operativa, Estratégica, Valorativa, Motivacional,

ABSTRACT

The research called Internal Communication among collaborators of the Educational Unit "Dr. Teodoro Alvarado Olea ", aimed to determine the level of internal communication of the collaborators of the educational unit" Dr. Teodoro Alvarado Olea ", Guayaquil, 2018. The investigation raised the hypothesis that stated that internal communication between collaborators of the educational unit Dr. Teodoro Alvarado Olea is low. The study sample was of 40 teachers with appointment of the morning session, the information was collected through a questionnaire of 42 items with a Likert type scale where they were assigned the values of (1) for Strongly Disagree, (2) In disagreement, (3) neither agree nor disagree, (4) Agree and (5) Strongly agree with a reliability of 0.873 according to Cronbach's Alpha. The research was non-experimental with a simple descriptive type and the data was processed quantitatively through the IBM SPSS Statistics 22 and Excel programs. The results obtained from this descriptive study indicate that the internal communication between collaborators of the educational unit Dr. Teodoro Alvarado Olea is between the 92.5% medium level and 7.5% high level, determining that there is little communication and openness to dialogue , lack of motivation and consideration among collaborators and little team work and cordial treatment to colleagues.

Keywords: Essential, Operational, Strategic, Valuing, Motivational.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la comunicación interna en las Instituciones Educativas es tan indispensable porque es la clave principal en el desarrollo de dichas acciones que se toman para el beneficio del plantel, en donde la planificación, la ejecución de actividades, verificaciones constantes y posteriormente la evaluación de las dinámicas que se realizan complementan este proceso, además la comunicación es necesaria para la coordinación de actividades, emitir de forma acertada disposiciones, y evaluar los resultados, evitando así el desinterés entre los colaboradores. En las instituciones educativas sus integrantes no le dan mucha importancia a las comunicaciones dentro de sus estructuras, por ello existen instituciones donde su imagen no es muy bien vista porque no muestran coherencia en los mensajes e información que emiten.

La problemática de la comunicación se encuentra a nivel mundial, tal como se demuestra en una investigación realizada en la Región de Murcia España, publicada por la Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, donde se indica que solo un 2% de los docentes realiza una comunicación efectiva hacia los directivos o autoridades institucionales, y de igual manera solo un 35% de directivos mantiene buena comunicación con sus docentes, esto denota claramente que los procesos de comunicación en las instituciones educativas carecen de canales adecuados que trasciendan en tener la participación de todos los miembros de las comunidades educativas (Medina Vidal, Hernández Gómez, & Monsalve Lorente, 2015).

Basados en una investigación que se le realizó a docentes de la secundaria en 23 países Europeos, la empresa Teaching and Learning International Survey (TALIS) concluyó que España se encuentra al final de la lista, debido a que los directivos de las unidades educativas escolares carecen de solidaridad y el trabajo en conjunto es decadente, al igual que la vulneración de derechos de los colaboradores. Todo esto genera que el clima sea incómodo y el distanciamiento laboral se exponga fuertemente. Por esta razón, es indispensable comprender que la comunicación puede elevar el éxito de una organización o a su vez la puede empeorar e incluso destruir las relaciones entre colegas, y demás situaciones que pueden derivarse.

Por otra parte La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2014) realizó un estudio en América y El Caribe dirigido a directores de establecimientos educativos urbanos, encontrándose que el 35% de las persona encargadas de

administrar los establecimientos educativos tienen problemas con sus habilidades de comunicación, lo cual perjudica la gestión educativa y va en contra de la calidad y de la organización del personal docente para el alcance de metas institucionales y profesionales. Esta comunicación deficiente no permite que las instituciones educativas se fortalezcan, puesto que no cuentan con información oportuna, inexistencia de trabajo colaborativo y falta de liderazgo pedagógico.

En este sentido la UNESCO, manifiesta la necesidad imperiosa de diseñar o fortalecer procesos comunicativos en los diferentes niveles, donde la competencia comunicacional ocupe un lugar notable en quienes estén encargados de las instituciones, para de esta manera lograr que la gestión educativa se sustente en el compromiso y participación de cada uno de los actores de la comunidad educativa orientados a conseguir calidad, eficiencia, pertinencia y equidad. Es decir, que es importante cultivar la comunicación y colaboración entre los docentes, para que se genere confianza y respeto dentro de las instituciones educativas y todas las acciones que se desarrollen sean fructíferas, y de esta manera que todos los miembros de la comunidad educativa puedan desarrollar sus habilidades comunicacionales de manera efectiva, utilizando todos los medios disponibles para mantenerse en constante comunicación de tal manera que el ambiente de trabajo sea el apropiado para cumplir con las obligaciones demandadas.

Un estudio publicado en la revista *América Economía* (2017) realizado en México por la firma Auditora Deloitte, pone en conocimiento que el 80% de las personas o colaboradores que trabajan en una institución u organización desconocen el objetivo general de la institución, así como tampoco conocen sus estrategias básicas. Esto sucede porque los mexicanos han desarrollado como cultura que la voz del jefe es inamovible, perdiendo el interés de conocer la opinión de los miembros de la organización y haciendo lo que él dice independientemente de que sea correcto o no. Por ello la comunicación se convierte en una herramienta imprescindible para el funcionamiento de la organización, puesto que de no ser así se verían afectados los resultados inmediatos, el clima institucional y profesional, y las relaciones interpersonales.

La revista digital *Latinacs* de Colombia publicó una investigación de Bedoya (2017) donde se evidencia que los maestros y demás directivos muestran falencias al momento de tener una comunicación interna, lo que provoca una afectación considerable en las relaciones que se dan dentro del ámbito laboral de una institución y en los procesos académicos que puedan

presentarse. Todo esto se produce porque no existen métodos comunicativos que no tengan una dependencia únicamente del lenguaje oral, ya que de ser así afecta la veracidad de la información y por ende la confiabilidad de la misma.

A nivel nacional en Ecuador, los directivos de las instituciones educativas públicas no cumplen las disposiciones que constan en el Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, donde se indica que dentro de las instituciones educativas deben existir canales de comunicación que ayuden a los miembros de la comunidad a crear y mantener buenas relaciones en ambientes de comprensión y armonía que permitan el desarrollo adecuado de los procesos educativos. Esto se relaciona con investigaciones realizadas por la UNESCO (2014) donde se manifiesta que en Ecuador falta mucho por considerar la importancia del liderazgo que deben tener los directivos en las instituciones educativas, en este sentido las autoridades de Educación del país no toman en cuenta el contexto inmediato de las instituciones educativas al momento de realizar la elección o designación de sus directores o rectores, por ello se presentan inconvenientes al momento de dirigir una institución porque no se consideraron las particularidades y su contexto. Al tener directores o rectores que no conocen la realidad de las instituciones se dificulta el manejo eficaz de los recursos, la comunicación con los docentes y personal administrativo se ve afectada lo cual genera un ambiente de trabajo de poco agradable. Por ello, si bien es cierto que el profesor es el motor del cambio en la educación, los directivos son la columna vertebral o el eje para que toda institución educativa se maneje con canales de comunicación adecuados y orientados para alcanzar los objetivos institucionales.

En la Institución Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea se puede observar como la falta de comunicación entre los colaboradores afecta directamente al desarrollo emocional, la excelencia académica y limita el potencial docente, no se cuenta con canales de comunicación entre directivos y docentes, padres de familia y directivos, docentes y padres de familia, docentes y docentes, lo cual genera polémicas, desacato de órdenes y poca o nada apertura para el diálogo, lo cual como consecuencia de ello afecta la sana convivencia institucional. En esta institución educativa durante el último trimestre es notorio observar el clima laboral que se ha generado, el cual es conflictivo más que todo entre los docentes y autoridades, quienes carecen de comunicación interna. Las confrontaciones que se dan en presencia del alumnado denotan el poco profesionalismo y la falta de ética del docente. La comunicación se ha perdido, no se

consulta a los docentes en decisiones de su incumbencia simplemente se les dice que deben de cumplir con lo que disponen las autoridades, lo cual genera malestar en el docente porque siente que no se le considera como un factor valioso dentro de la institución. También se observa que las autoridades no transmiten la información a sus colaboradores de manera eficaz en ocasiones solo se les comunica a los docentes de una sola jornada y los demás conocen de las actividades por otros canales de comunicación, otras veces las comunicaciones son tardías o no son claras, repercutiendo de esta manera en fracasos, malos entendidos, e incomodidades entre el personal docente.

Con ello por la falta de comunicación interna no se busca consenso para realizar una actividad y cada quién pretende hacer prevalecer su criterio en lugar de trabajar en equipo para que la actividad se desarrolle de mejor manera en beneficio de la institución. La autoridades juegan un papel importante en la consecución de los objetivos institucionales por esta razón es primordial que la comunicación entre ellos sea asertiva para que se favorezca la interacción con los miembros de la comunidad educativa a través de canales de comunicación efectivos que ayuden a mejorar las relaciones interpersonales de los docentes y directivos, logrando una buena comunicación que evite los malentendidos y de esta manera todos puedan ofrecer mejores resultados respecto rol que le corresponde. En definitiva, se debe crear conciencia acerca de lo importante que es saber comunicar de forma efectiva y eficaz. Además, entender la fuerza que tiene la comunicación entre los docentes, equipo administrativo y de gestión de un centro educativo.

Entre los antecedentes internacionales tenemos a:

Roca (2012) en trabajo de tesis Comunicación interna y la cultura organizacional, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, planteó el objetivo de conocer si la comunicación interna y la cultura organizacional tienen relación, esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional, bajo un enfoque cualitativo cuantitativo, la muestra fue de 100 docentes y 240 estudiantes, como técnica de recolección de datos se aplicó una encuesta con escala tipo Likert, los resultados de la investigación indican que el 59% de los docentes manifiestan que la comunicación interna es ineficaz, por otra parte el 45% de los docentes manifiesta un nivel desfavorable de comunicación esencial y cultura organizacional, también el 49% de los docentes manifiesta que existe un nivel ineficaz de comunicación estratégica y

cultura organizacional, el 41% indica que cuando la comunicación valorativa es ineficaz al mismo tiempo que la cultura organizacional es desfavorable, con estos resultados concluye que los docentes indican que existe relación significativa entre la comunicación interna y la cultura organizacional ($r = 0,494$).

Papic (2016) en su trabajo Comunicación Organizacional en unidades educativas, sustentada previo a la obtención del título de Maestría de la Universidad de Málaga, se planteó como objetivo describir el tipo de comunicación organizacional existente entre directivos y docentes, la investigación es descriptiva exploratoria, bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, la muestra fue de 22 establecimientos educativos 15 adscritos a la comuna de Pudahuel y 7 de la comuna de La Cisterna, se aplicó la encuesta y entrevista como técnicas de recolección de datos, los resultados encontrados demuestran que 79,4% del profesorado indica que entregan sus opiniones a los directivos sobre procesos curriculares y pedagógicos, por otra parte un 41,6% de profesores menciona estar muy de acuerdo en que la comunicación permite ejecutar labores con sus pares del mismo nivel jerárquico, llegando a la conclusión que los docentes aplican la comunicación de tipo horizontal en un 88,5%, siendo la comunicación entre pares la de mejor posición dentro de las instituciones investigadas.

Triana y Pérez (2016) en su tesis de comunicación organizacional entre directivos y docentes desde los círculos de calidad, se plantearon como objetivo implementar círculos de calidad para fortalecer la comunicación organizacional, la investigación fue de tipo descriptiva bajo el enfoque cuantitativo cualitativo, en una muestra de 42 docentes, 2 orientadores y 3 directivos, a la que se aplicó como técnicas de recolección de datos las encuestas conformada por 30 preguntas cerradas, entrevistas, análisis de documentos y observación de participantes, los resultados demuestran que muy pocas veces o nunca con un 68% la comunicación entre docentes y autoridades es bidireccional, lo cual indica que la comunicación docentes autoridades no fluye, por otra parte el 82% de los docentes manifiesta que existen dificultades en la comunicación de la información, llegando a la conclusión que al aumentar de forma efectiva los canales y medios de comunicación se garantiza el fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos, garantizando la disminución de las dificultades que se presentaban al manifestar la información cada uno de ellos.

Como antecedentes nacionales tenemos: Muñoz (2015) en su estudio publicada de Comunicación Organizacional en el contexto de la Educación Básica.” presentada en la Universidad Tecnológica Equinoccial, se planteó como objetivo investigar los problemas comunicacionales para conocer las dificultades existentes. Se desarrolló bajo una investigación descriptiva exploratoria con enfoque cualitativo porque describe el contexto de comunicación en la escuela y cuantitativo porque se procesaron encuestas, la muestra fue de 15 docentes y 220 padres de familia. Como técnicas de recolección de datos se utilizaron las más comunes como son, la encuesta y la entrevista y como instrumento se utilizó el cuestionario, los resultados indican que el 73% de los docentes califica su institución educativa como un lugar acogedor y de superación, por otro lado el 40% de los docentes manifiesta que tienen facilidad para dialogar con los directivos, de la entrevista a la presidenta de los padres de familia se obtiene que en la institución educativa se brinda por parte de la directora de los profesores un trato cordial y amable, pero que les falta mayor despliegue de comunicación, además que escuchan y atienden sus inquietudes, en esta investigación se concluye que existen herramientas de comunicación, pero al momento de transmitir la información esta se distorsiona y no es receptada de forma correcta, porque las barreras presentes en el proceso comunicativo.

Fuentes (2017) en su tesis “La comunicación institucional y la imagen corporativa de la unidad educativa PCEI CADVRISH”, se planteó como objetivo establecer si la comunicación institucional influye en la imagen corporativa, la investigación fue de tipo descriptiva con un enfoque cualitativo cuantitativo, teniendo como muestra a 9 docentes, 6 administrativos y 254 estudiantes, se utilizó encuestas para la recolección de información, los resultados indican que los docentes manifiestan que si existe comunicación pero que hace falta mejorar la forma de llegar a ellos, por lo que sugieren que se establezca semanalmente un debate, también indican que se debe socializar la misión, visión y valores del colegio, el personal administrativo indica que se deben usar canales de comunicación como las redes sociales para mantener comunicado a todo el personal de las actividades que se realizan en la institución, en conclusión los colaboradores de la institución educativa creen necesario que se implemente un plan de comunicación para difundir de manera acertada las actividades, a la vez que mejorará las relaciones interpersonales siguiendo un esquema estricto y ordenado.

Como antecedentes locales encontramos a: Cabrera (2012) realizó un estudio de Gestión educativa y comunicación interna presentada en la Universidad de Guayaquil, se planteó establecer si la gestión educativa tiene algún tipo de incidencia en el fortalecimiento de la comunicación interna, además de diseñar e implementar una guía metodológica. La investigación se desarrolló de forma descriptiva con enfoque cualitativo porque describe el fortalecimiento de la comunicación interna y cuantitativa porque a través de encuestas se procesaron datos numéricos, teniendo como muestra a 4 directivos, 36 docentes y 60 estudiantes. Se recolectó información mediante una encuesta de 35 preguntas con escala tipo Likert, también se utilizó la técnica de la entrevista, los resultados expresan que el 69% de los docentes indican que sus autoridades educativa no crean ambientes agradables de trabajo, por otro lado el 47% de docentes manifiesta que no participan en la solución de conflictos, ni en la toma de decisiones, solo un 11% de los docentes les interesa el progreso de la institución educativa, en esta investigación se concluye que los docentes notan serias fallas en la comunicación, motivación y liderazgo, lo cual no permite una comunicación entre actores de la comunidad educativa perjudicando el normal desarrollo de las actividades y relaciones interpersonales dentro de la institución educativa.

Heredia (2017) en su Estudio de la comunicación interna y su influencia en las relaciones interpersonales entre docentes, se planteó revisar si la comunicación interna y influye en las relaciones interpersonales, la investigación es descriptiva con un enfoque cualitativo cuantitativo, la muestra investigada son 22 docentes, los datos se recolectaron mediante una encuesta, los resultados demuestran que el 55% de los docentes ubican en el nivel regular la comunicación interna, por otro lado el 77% de docentes concuerda que existen personas que impiden que exista una buena comunicación entre compañeros, también el 95% de los docentes manifiesta que los conflictos entre compañeros se presentan por la mala comunicación que existe en la institución, la investigación concluye la necesidad de diseñar un taller donde se muestren estrategias que mejoren la comunicación interna, y elaborar un contenido con base científica relacionada con la comunicación interna, finalmente mediante el análisis de los datos recolectados se demuestra que la comunicación interna tiene influencia en las relaciones interpersonales.

Wills-Espinosa, Cevallos, Sadi y Ancin (2017) en su artículo científico de Comunicación interna publicado por Austral Comunicación, se plantean conocer si la satisfacción se relaciona con el compromiso y comunicación interna, la investigación es descriptiva bajo un enfoque cuantitativo, la muestra investigada fueron 105 personas, para la recolección de información se utilizó cuestionarios con escala tipo Likert, los resultados señalan que 27,07% de los participantes están insatisfechos con la comunicación interna en relación a la evaluación y retroalimentación del desempeño laboral, por el contrario el 72,11% de los participantes manifiestan estar satisfechos con la comunicación en lo relacionado a los logros, planes y objetivos de la institución, también el 88,35% manifiesta estar satisfechos con la comunicación que existe con los superiores, en lo relacionado a la información recibida y comprensión de los problemas el 11,65% de los participantes manifiesta su insatisfacción, la investigación concluye que los directivos deben mejorar la comunicación interna para que se incremente la percepción de apoyo recibido y conseguir que los colaboradores se identifiquen más con la institución, de igual manera indican que el sentido de pertenencia hacia la institución está influenciado por la apreciación de la comunicación que tienen los colaboradores.

Una vez investigado los trabajos previos en el contexto internacional, nacional y local se puede indicar que existen tendencias bien marcadas que indican que la comunicación interna es primordial dentro de las instituciones educativas, puesto que transmite los lineamientos, misión y visión hacia los colaboradores, logrando que sean productivos, efectivos y lo más destacable que exista integración y cordialidad en su labor cotidiana. Por lo tanto se puede notar que estas investigaciones tienen similitud con el trabajo planteado, motivo el cual, la metodología, diseños, técnicas e instrumentos se tomarán como guía en el desarrollo de la investigación.

Respecto a la perspectiva teórica realizada en el presente estudio, se ha construido en función a la variable comunicación interna conteniendo sus conceptualizaciones, teoría y las dimensiones.

Comunicación interna: Para tener una comunicación interna eficaz dentro de las instituciones, se deben planear acciones de comunicación que influyan de manera sistemática en el comportamiento y actitudes de los colaboradores, logrando de esta manera su participación activa e impulsando los cambios requeridos en pro de la mejora institucional. Por su parte Kreps citado por Chihuahua (2017) asegura que el conjunto y la estructura de mensajes compartidos

entre los directivos y administradores de las unidades educativas se denomina comunicación interna y se da de manera fluida, comprensiva y respetuosa, dejando claro que la comunicación interna se refiere al conjunto de información que los colaboradores son capaces de intercambiar dentro de una institución u organización.

De igual manera para Andrade (2005) la comunicación interna es considerada un conjunto de actividades que se deben desarrollar dentro de la organización con el objetivo de crear y mantener buenas relaciones interpersonales entre sus colaboradores, para ello es importante el manejo de diferentes medios de comunicación que dispongan de información actualizada y veraz a la vez que sirva para integrarlos y motivarlos en su labor diaria para que contribuyan en el logro de los objetivos organizacionales (p.17), es decir que por medio de una buena comunicación interna se favorece a las relaciones interpersonales de los colaboradores y se los motiva a mantenerse informados en la consecución del objetivo común de la organización.

Chihuahua (2017) enfatiza en que la comunicación interna comprende todas las acciones de comunicación que puedan generarse mediante los colaboradores de un plantel educativo, por medio de diversos canales y formas de comunicación que empleen, por lo tanto la comunicación dentro de las organizaciones debe estar garantizada a través de los diferentes canales comunicativos, de tal manera que los colaboradores se mantengan informados de las novedades que se presenten a través de las fuentes oficiales. Para Hernández (2015) atribuye a la comunicación interna como un mecanismo de gestión porque implica estar presente en toda acción que tome la empresa como tal, siendo esta la vía para que los mensajes puedan llegar de la forma correcta a las personas indicadas, es decir que a través de la comunicación interna la información entre colaboradores de una institución debe fluir y llegar al destinatario correcto.

La comunicación dista mucho del concepto de información, puesto que implementar una verdadera comunicación es mucho más complejo que habilitar un sistema de información, es importante no confundir comunicación con los medios que se utilizan para ese propósito, puesto que para comunicar se debe tener capacidad además de contar con los medios para realizarlo. Además de la información recíproca, para que haya comunicación interna dentro de un plantel educativo necesitan que exista intercambios de información veraz, desarrollo del conocimiento que no influyan en las pautas del comportamiento (Roca, 2012)

Dimensiones de la comunicación interna

De acuerdo con Formanchuk (2010) la comunicación interna presenta siete dimensiones, las cuales permiten medir el nivel de comunicación, pertenencia, compromiso, estrategias, y valores presentes en los colaboradores de una organización; las propuestas por el autor son:

Dimensión Esencial dentro de la comunicación interna es de suma importancia que los colaboradores de una institución sean sinceros al momento de intercambiar información, siempre deben estar dispuestos al dialogo, y deben tener la capacidad de negociación, cooperación o evasión ante cualquier tipo de conflicto que se pueda presentar en su cotidianeidad. Formanchuk citado por Roca (2012) manifiesta que las organizaciones nacen a través de una simple conversación, lo cual significa en términos generales significa que todo empieza con el diálogo, por ello es importante manifestar las palabras adecuadas que den la pauta para poner en funcionamiento una organización. Esto nos da a entender que las palabras que emitimos deben ser cautelosas porque de ellas depende que se inicie un dialogo fructífero entre colaboradores y con ello tener comunicaciones sinceras dentro de la institución, que ayuden a consolidar las bases que permitan que la organización alcance sus objetivos.

Dimensión Operativa de la comunicación interna se refiere a la capacidad de relación entre colaboradores y a la manera oportuna de comunicarse, es decir buscar el momento y espacio adecuado. Para Formanchuk citado por Roca (2012) la comunicación operativa es fundamental en la creación de la organización puesto que permite generar las bases a través de acuerdos entre los integrantes de la organización, y con ello dejar claro lo que la organización espera de sus colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias. Esta dimensión es fundamental en la comunicación interna, puesto al realizar las acciones correctas es decir al comunicar de manera oportuna a los colaboradores se logrará que todos sepan lo que tienen que hacer y lo que se espera de ellos, en consecuencia los colaboradores conocerán para quien trabajan, cuál es su lugar en la organización, cuáles son sus responsabilidades y que normas deben cumplir.

La dimensión estratégica se refiere a la comunicación que la organización le entrega a sus colaboradores para estén seguros de las funciones encomendadas, teniendo como aliados a la amabilidad y el saber escuchar. Formanchuk citado por Roca (2012) manifiesta que es necesario tomar acciones estratégicas en la comunicación interna para que los miembros de la

organización conozcan el motivo o razón por el que realiza su trabajo y perciban lo importante de su labor en la institución. La comunicación estratégica también ayuda a integrar a los colaboradores, a través de equipos de trabajo, haciéndoles notar la importancia de su tarea en relación a los demás. Por otro lado permite bajar los índices de conflictividad y malestar que son producidos cuando existe incertidumbre en las organizaciones.

La dimensión valorativa hace referencia a la honestidad, responsabilidad y puntualidad que deben tener las personas dentro de la organización. Formanchuk citado por Roca (2012) indica que para que la organización funcione es vital que los valores y objetivos de los integrantes sintonicen con los valores y objetivos de la organización, por ello la dimensión valorativa es la encargada de buscar o generar un ambiente de comunión donde los colaboradores desarrollen sus tareas de manera eficiente, honesta y comprometida que los lleven a sentirse orgullosos de lo que realizan. La comunicación de valores es uno de los puntos más difíciles de gestionar en las organizaciones puesto que estos deben ser verdaderos, demostrables y sobre todo aplicables, sin margen de error, puesto que las instituciones deben tener bien cimentados sus principios morales con lo cual se identifican y logran la integración y fortaleza de sus miembros en busca de un mismo objetivo.

La dimensión motivacional busca que los colaboradores se sientan orgullosos de laborar en la organización, perciban que tienen oportunidades de crecimiento y oportunidades, sientan que en la organización existe justicia, además los colaboradores deben sentirse escuchados, valorados, y bien tratados para que puedan brindarse por completo al trabajo y de esta manera favorecer el clima laboral y las relaciones interpersonales. Formanchuk citado por Roca (2012) manifiesta que en la dimensión motivacional los miembros de la organización ya saben hacer su trabajo, también saben el motivo por el cual deben hacerlo, por ende saben cómo realizarlo, pero este círculo se debe cerrar con el querer hacer el trabajo, en consecuencia la dimensión motivacional obliga a los directivos de las organizaciones a mantener motivado a su personal y para lograr este desafío, se necesita tener presente que cada persona tiene intereses particulares que podrían entorpecer la comunicación.

La dimensión aprendizaje de acuerdo con Formanchuk citado por Roca (2012) en términos generales se refiere a la retroalimentación que deben conocer los miembros de la organización en relación de cómo está llevando su trabajo, para de ser necesario realice algún ajuste, cambie

lo que tenga que cambiar o continúe con lo que está realizando de buena manera, es decir que los miembros de la organización estén conscientes de que siempre pueden mejorar lo que están, lo cual quiere decir que es importante que el aprendizaje debe ser simultáneo a la tarea, de esta manera los colaboradores aprenden y lo ponen en práctica en su trabajo diario.

La dimensión inteligencia Formanchuk citado por Roca (2012) es significativa dentro de la comunicación interna puesto que muestra la oportunidad de diálogo donde los miembros de la organización puedan exponer sus sugerencias e ideas en beneficio de la mejora continua de la institución. La dimensión inteligencia es de las más primordiales dentro de la organización, esta permite crecer y mejorar constantemente a sus colaboradores, puede resolver problemas y genera motivación cuando se premian las ideas, potenciando el capital humano de la organización.

Una teoría importante, que explica la comunicación interna es la formulada por Jurgen Habermas denominada teoría de la acción comunicativa, expone la forma de usar un lenguaje proposicional articulado en la comunicación, dejando claro que el hecho de hablar resulta del acto comunicativo de oraciones. Habermas define los actos comunicativos en tres componentes, el proposicional, ilocucionario y lingüístico.

El componente proposicional, se enfoca en exponer la situación o estado de las cosas, por medio del proceso de comunicación al compartir conocimiento del contexto, para lograr acuerdos de las pretensiones institucionales. El componente ilocucionario, se enfoca en instituir las relaciones interpersonales, estableciendo relación entre el que habla y el que oye, donde ambos interlocutores deben entender de igual manera la transmisión del mensaje. Finalmente el componente lingüístico, se enfoca en las expresiones del que habla, en sus intenciones de comunicación para llegar al entendimiento (Pérez, 2016, pág. 53).

La validez del acto de hablar es caracterizado por tres aspectos fundamentales, la verdad como tal es la transparencia de la información y la existencia del contenido, la rectitud es aquel nexos que se da mediante el vínculo del contexto normativo de la expresión de la información y por último la veracidad que contiene la persona que va a comunicar un mensaje (Pérez, 2016). Estos aspectos de la comunicación interna permiten que en las instituciones educativas los

colaboradores puedan emitir mensajes con total veracidad que permita tener un buen ambiente laboral con información siempre precisa y oportuna para el desarrollo de las actividades diarias.

El autor analizó el desarrollo de todos aquellos fundamentos que se dan racionalmente por medio de una teoría de acción que es capaz de sobrepasar la subjetividad e individualidad que se plantean en la filosofía moderna de dicha época. Esta obra apunta mucho a un análisis profundo y constructivo de la teoría y su comprensión ante la sociedad y como la comunicación social influye en la misma por medio de los sistemas que posee para emitir y hacer llegar un mensaje. Se plantea como puntos fuertes de esta teoría: la acción comunicativa que es un extracto del actuar comunicativo que se da en las personas y su forma de socializar ante los demás. En la actualidad es necesario que se pueda impartir aquello porque permite comprender la importancia que tienen los medio de comunicación cuando emiten un mensaje que apunta a las masas, logrando general imágenes de mundo dependiendo de lo que decidan transmitir. Concluyendo con esto se puede establecer que la acción comunicativa se rige por medio de los símbolos, señales que se producen en base a los pensamientos o la idea de reconocimientos compartido.

Tipos de comunicación interna

Mediante la comunicación ascendente se puede enviar información a los niveles superiores de la organización y de esta manera generar un flujo de datos en doble sentido, lo cual permite crear una buena comunicación interna, este tipo de comunicación genera retroalimentación entre los colaboradores, para mejorar el desenvolvimiento de la comunicación ascendente. Robbins y Judge (2009) declara que la comunicación ascendente es aquella donde los directivos reciben mensajes de sus colaboradores o subordinados, tomando en cuenta lo que piensan para la toma de sus decisiones, lo que conlleva un mejor clima laboral y favorece el trabajo de todos en general.

La comunicación horizontal es un proceso de interacción social democrática, que tiene como fin compartir información de modo voluntario, expresando sus experiencias en condiciones de acceso libre e igualitario, de diálogo y de participación. Lo cual se manifiesta como un derecho de comunicarse al que todos los seres humanos pueden acceder, con el propósito de satisfacer sus requerimientos de comunicación mediante el goce de los recursos de la comunicación.

La comunicación lateral como lo menciona Robbins y Judge (2009) está basada en la importancia que se le da a la comunicación en base a un mismo canal que provee la organización de cualquier actividad de forma planificada sin importar el departamento o grupo laboral. Es decir, aportando con el manejo correcto del tiempo y la coordinación la comunicación lateral es una de las más opcionadas en las organizaciones.

Comunicación descendente circula desde el nivel de organización o directivo a un nivel inferior, claramente se puede observar cuando los directivos realizan un proceso comunicativo con sus subalternos. La comunicación descendente es muy utilizada por los encargados de la dirección o coordinación para dar a conocer objetivos, instrucciones, procedimientos, e indicar que problemas deben solucionar y poder asistir con retroalimentación, a través del medio oral o en un contacto directo (Ongallo, 2008).

Respecto a las canales de comunicación interna; cuando la persona o personas encargadas de la dirección realizan un trabajo participativo fundamentado en la confianza y en la comunicación con sus equipo de trabajo, es más fácil utilizar los canales formales e informales de comunicación que están dirigidos fortalecer las estructuras organizacionales, en beneficio de la eficacia de la comunicación interna puesto que dirigir significa integrar, representar, escuchar y construir equipo.

De acuerdo con Pápíć (2016) La comunicación interna es aquella que se da entre las autoridades y directivos y demás colaboradores de la unidad educativa y sirve como un canal de información en cada uno de ellos que facilita la manera en la que se imparte una noticia y se dispone de aquella para hacerla llegar a sus colaboradores o para la toma de decisiones. Los canales formales influyen mucho en este tipo de comunicación.

A decir del autor los canales de comunicación son la vía de enlace entre los docentes y los directivos de las instituciones educativa, por donde la comunicación debe fluir en varios sentidos a través de los diferentes medios con la característica primordial de siempre estar disponible. Para Hernández (2015) la comunicación ente los jefes, directivos y los subordinados mediante reglas se denomina comunicación formal y busca establecer responsabilidades para poder alcanzar el éxito esperado en base al respeto y el cumplimiento de cualquier actividad que se plantee, además este tipo de comunicación se caracteriza por ser oportuna, es decir que los

directivos al tener un contacto directo con los colaboradores, sabrán decidir cuándo y el momento en que sus colaboradores necesitan información.

En la comunicación interna formal la información para poder llegar a otra persona debe cumplir con una ruta establecida en las instituciones, además es fácil conocer la fuente que emitió la información y se la puede localizar de forma oportuna. Además impulsa a que los procesos se realicen con eficacia y eficiencia, puesto que la información se canaliza por medio de rutas comunicacionales que mantienen informados a los colaboradores de la institución.

Comunicación informal, este canal de comunicación interna se presenta de manera espontánea, y no sigue lineamientos de comunicación entre los colaboradores de la organización, en este sentido Kreps citado por Chihuahua (2017) menciona que la comunicación interna se genera cuando los colaboradores de la institución desarrollan esa empatía entre ellos mismos que no esté basada necesariamente bajo un direccionamiento o estructura, sino que nace por medio de la curiosidad e implica todas aquellas actividades que surgen para mantener una buena relación laboral en la empresa.

La forma de comunicar de manera informal está supeditada a la manera como los colaboradores de una institución intercambian información no oficial, la cual se basa en la amistad o vínculo, intereses y pertenencia a determinado grupo, es decir que este tipo de comunicación no presenta ninguna formalidad institucional. La comunicación interna presenta desventajas como no tener un canal definido o seguir un camino incierto, información poco fiable, riesgo que la información no llegue a la persona apropiada y que además exista posibilidad de rumor y distorsión.

Problema General: ¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018? Y como problemas específicos planteados tenemos: ¿Cuál es el nivel de la dimensión esencial de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?, ¿Cuál es el nivel de la dimensión operativa de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?, ¿Qué nivel tiene la dimensión estratégica de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?, ¿Cuál es el nivel de la

dimensión valorativa de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?, ¿Qué nivel presenta la dimensión motivacional de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?, ¿Qué nivel tiene la dimensión aprendizaje de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018? Y ¿Qué nivel tiene la dimensión inteligencia de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?

La presente investigación tiene su justificación en el aporte que brindará a trabajos posteriores que tengan como fines el desarrollo de una comunicación eficiente y coherente, con valores y normas elaboradas de acuerdo a la realidad, por ello investigar cómo fortalecer la comunicación entre colaboradores en la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”. Es conveniente porque existe la necesidad de solucionar el problema de la comunicación interna que está afectando a la comunidad educativa Teodorina y con ello mejorar los canales comunicativos que posibiliten un ambiente favorable de trabajo donde exista confianza y se promueva el mejoramiento de las relaciones interpersonales y de trabajo en equipo entre docentes y directivos.

Al ser la comunicación parte importante en las organizaciones educativas, este estudio servirá para describir el nivel de comunicación interna en los colaboradores de la institución e informar a las autoridades para que se implementen acciones que conlleven a establecer una óptima comunicación interna donde se considere la opinión de los docentes y se respete las decisiones de los directivos, y con ello generar motivación en el trabajo diario, que conlleve a cumplir con los objetivos, misión y visión planteados.

Tiene Relevancia social porque permitirá disponer de estrategias comunicativas que garanticen a los colaboradores de la institución mejorar sus relaciones personales y con ello disminuir los problemas generados por la falta de comunicación efectiva entre docentes – directivos y docentes – docentes, y así presentar una buena imagen a la comunidad educativa del país.

Es práctica, porque permitirá resolver de forma oportuna los conflictos internos que se crearon por la falta de comunicación interna entre los colaboradores, dando un nuevo rumbo a

la institución y demostrando que el capital humano que trabaja en esta dependencia es capaz de trabajar en equipo teniendo presente la misión y visión institucional, además de actuar de forma responsable, auténtica y consistente en pro de conseguir la calidad educativa., buscó plantear recomendaciones estratégicas para fortalecer los canales de comunicación interno entre los docentes y directivos.

Es teórica, se justifica en la teoría de la acción comunicativa de Jurgen Habermas que plantea expone la forma de usar un lenguaje proposicional articulado en la comunicación, dejando claro que el hecho de hablar resulta del acto comunicativo de oraciones. Jurgen Habermas indica que es imposible no comunicar, puesto que las palabras no son el único medio de comunicación, también se puede comunicar a través de expresiones faciales, gestos e incluso el silencio.

Desde la metodológica, se justifica porque este trabajo brinda un aporte metodológico a las investigaciones descriptivas, asimismo plantea instrumento válido y confiable que puede ser usado por otros investigadores que sigan la misma línea de investigación.

Objetivo General: Determinar el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018 y como objetivos específicos se han formulado los siguientes: Conocer el nivel de la dimensión esencial de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018., Identificar el nivel de la dimensión operativa de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018., Conocer el nivel de la dimensión estratégica de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018., Identificar el nivel de la dimensión valorativa de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018., Conocer el nivel de la dimensión motivacional de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018., Describir el nivel de la dimensión aprendizaje de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018 e Identificar el nivel de la dimensión inteligencia de la comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental que como señala Hernández citado por Chihuahua (2017) es donde se recolectan datos en único momento, teniendo como propósito describir variables y comprobar su incidencia o correlación en determinado momento.

El presente estudio es de tipo descriptivo y se toma como referencia a Arias (2006) que menciona que este tipo de investigación apunta a la caracterización de un fenómeno, hecho, suceso, etc. y tiene como fin poder enmarcar y definir cuál es el comportamiento de dicho sujeto que se está estudiando. El nivel que se puede establecer en el estudio es intermedio debido a la profundidad de conocimientos que se puede evidenciar, puesto que se busca recoger y analizar información relacionada con la comunicación interna entre docentes – directivos y docentes – docentes.

Es tipo transversal, dado que los datos fueron recolectados en un momento único con tiempo establecido y se realizó una sola medición de la variable, con la cual se obtuvo resultados importantes.

Esquema:



Donde:

M: Colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”

O: Comunicación interna

2.2. Operacionalización de la variable

2.2.1. Variable

Variable única: Comunicación Interna

2.2.2. Matriz Operacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
COMUNICACIÓN INTERNA	Conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Nieves, 2006 y Formanchuk 2010)	La comunicación interna es la manera que se involucran los docentes en la cotidianidad laboral y que se evidencia en las dimensiones: esencial (6 ítems), Operativa (6 ítems), Estratégica (6 ítems), valorativa (6 ítems), Motivacional (6 ítems), Aprendizaje (6 ítems), Inteligencia (6 ítems), a través de la escala ordinal: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Muy de acuerdo (5).	<p>Esencial</p> <p>Las organizaciones nacen a través de una simple conversación, lo cual significa en términos generales significa que todo empieza con el diálogo, por ello es importante manifestar las palabras adecuadas que den la pauta para poner en funcionamiento una organización. Formanchuk citado por Roca (2012).</p>	Sinceridad	Ordinal
			Apertura al diálogo		
			Capacidad de negociación		
			Oportunidad		
			Capacidad de relación		
			Contacto físico		
			Amabilidad		
			Escucha		
			Honestidad		
			Responsabilidad		
<p>Operativa</p> <p>La comunicación operativa es fundamental en la creación de la organización puesto que permite generar las bases a través de acuerdos entre los integrantes de la organización, y con ello dejar claro lo que la organización espera de sus colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias Formanchuk citado por Roca (2012).</p>					
<p>Estratégica</p> <p>Es necesario tomar acciones estratégicas en la comunicación interna para que los miembros de la organización conozcan el motivo o razón por el que realizan su trabajo y perciban lo importante de su labor en la institución Formanchuk citado por Roca (2012).</p>					
<p>Valorativa</p> <p>Para que la organización funcione es vital que los valores y objetivos de los integrantes sintonicen con los valores y objetivos de la organización, por ello la dimensión valorativa es la encargada de buscar o generar un ambiente de comunión donde los colaboradores desarrollen sus tareas de manera eficiente, honesta y comprometida que los lleven a sentirse orgullosos de lo que realizan. Formanchuk citado por Roca (2012).</p>	Puntualidad				

<p>Motivacional Los miembros de la organización ya saben hacer su trabajo, también saben el motivo por el cual deben hacerlo, por ende saben cómo realizarlo, pero este círculo se debe cerrar con el querer hacer el trabajo, en consecuencia la dimensión motivacional obliga a los directivos de las organizaciones a mantener motivado a su personal y para lograr este desafío, se necesita tener presente que cada persona tiene intereses particulares que podrían entorpecer la comunicación. Formanchuk citado por Roca (2012).</p>	<p>Motivación</p>
<p>Aprendizaje Se refiere a la retroalimentación que deben conocer los miembros de la organización en relación de cómo está llevando su trabajo, para de ser necesario realice algún ajuste, cambie lo que tenga que cambiar o continúe con lo que está realizando de buena manera, es decir que los miembros de la organización estén conscientes de que siempre pueden mejorar lo que están. Formanchuk citado por Roca (2012).</p>	<p>Capacitación</p>
<p>Inteligencia es significativa dentro de la comunicación interna puesto que muestra la oportunidad de diálogo donde los miembros de la organización puedan exponer sus sugerencias e ideas en beneficio de la mejora continua de la institución. Formanchuk citado por Roca (2012).</p>	<p>Defensa de intereses</p> <p>Valoración del trabajo</p> <p>Consideración de la opinión</p> <p>Resolución de problemas</p> <p>Reconocimientos de logros</p>

Fuente; elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

Población.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) a la población también se la conoce como universo, siendo este la totalidad de los elementos considerados para el análisis, siempre y cuando posean características similares. Para la esta investigación se considera como población a todos los docentes y autoridades de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado

Olea”, del periodo lectivo 2018-2019, que tienen nombramiento fiscal, el cual hacen un total de 40 unidades a investigar

Tabla 1

Distribución de la Población

Docentes Nombramiento Matutina	Población
Hombres	17
Mujeres	23
TOTAL	40

Fuente: Secretaría de la Institución
Elaboración propia

Muestra

Al tener un tamaño de población manejable, se procederá a investigar a todos los docentes, lo cual para Behar (2008) cuando son considerados todos los elementos de una población, la muestra se denomina censal en conclusión se ha trabajado con los 40 docentes de los cuales 17 son hombres y 23 mujeres.

Muestreo

El muestreo es no probabilístico; dado que la selección de los sujetos a investigar dependieron de las características y criterios tanto del estudio como del investigador los cuales fueron considerados en el momento del estudio. El tipo de muestreo no probabilístico usado para la presente investigación fue es de conveniencia; dado que se seleccionaron los casos que aceptaron formar parte del estudio, asimismo por la accesibilidad al recojo de la información y proximidad con los sujetos a investigar. El investigador contaba con los permisos necesarios para el estudio.

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

Técnica

Para esta investigación descriptiva se utiliza como técnica la encuesta que según García (1992) es la herramienta que permite determinar cuáles son los parámetros o las características del grupo que se está estudiando, encaminados al contexto de la vida cotidiana y haciendo uso

de aquellos elementos que facilitan la medición cuantitativa del mismo. Además, también se puede considerar a la encuesta como el mecanismo de recolección de datos y es una de las técnicas que más se ha usado en los estudios realizados porque gracias a la formulación de preguntas se puede conocer y definir las opiniones de la población sobre cierto tema en particular.

Instrumento de recolección de datos

Como instrumento se utiliza el cuestionario que de acuerdo con Sierra (1998) es el grupo de preguntas realizadas y formuladas con mucho cuidado acerca de los sucesos y aspectos que son de importancia para la investigación sociológicas y para conocer las respuestas que la muestra que es objeto de estudio puede proporcionar, con esto se pretende recolectar información referente a la comunicación entre colaboradores de la unidad educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, para luego tomar decisiones que permitan mejorar las condiciones del problema planteado.

El cuestionario utilizado en esta investigación es una adaptación del cuestionario de Formanchuk utilizado por Roca (2012) y tiene como propósito medir el nivel de comunicación interna entre colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, el mismo que consta de 42 ítems con escala tipo Likert donde: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5).

Para la evaluación de los resultados se considera la siguiente escala para las dimensiones:

Dimensión 1: “Esencial” consta de 6 ítems, donde el nivel bajo está en el rango de 1 – 10, nivel medio de 11 - 20 y nivel alto de 21 – 30, dimensión 2: “Operativa” consta de 6 ítems, donde el nivel bajo está en el rango de 1 – 10, nivel medio de 11 - 20 y nivel alto de 21 – 30, dimensión 3: “Estratégica” consta de 6, donde el nivel bajo ítems está en el rango de 1 – 10, nivel medio de 11 - 20 y nivel alto de 21 – 30, dimensión 4: “Valorativa” consta de 6 ítems, donde el nivel bajo está en el rango de 1 – 10, nivel medio de 11 - 20 y nivel alto de 21 – 30, dimensión 5: “Motivacional” consta de 6 ítems, donde el nivel bajo está en el rango de 1 – 10, nivel medio de 11 - 20 y nivel alto de 21 – 30, dimensión 6: “Aprendizaje” consta de 6 ítems, donde el nivel bajo está en el rango de 1 – 10, nivel medio de 11 - 20 y nivel alto de 21 – 30, dimensión 7: “Inteligencia” consta de 6 ítems, donde el nivel bajo está en el rango de 1 – 10, nivel medio de 11 - 20 y nivel alto de 21 – 30.

Para la evaluación de la variable se considera la siguiente escala: Variable Comunicación Interna: consta de 42 ítems, donde el nivel bajo está en el rango de 1 – 70, nivel medio 71 – 140 y nivel alto 141 -210.

Validez

Para determinar la validez de la encuesta se realizó el juicio de expertos y de esta manera se conoció que cumple con el objetivo de recolectar datos relacionados al problema de la comunicación interna entre colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea. Una manera particular de medir la validez de un instrumento es la validez de contenido, la cual demuestra que el cuestionario tiene un contenido consistente en relación a lo que se investiga (Zapata, 2017), es decir que la validez de contenido le dio al instrumento la garantía de que sus 42 ítems miden la comunicación interna entre colaboradores.

Por otra parte Hurtado de Barrera (2006) señala que la validez es “el grado en que un instrumento realmente mide lo que quiere medir”, en este sentido el cuestionario debe tener identificadas las preguntas que miden cada dimensión de las variables estudiadas para que no se presenten inconvenientes al momento de tabular la información.

En la presente investigación la validez fue a través de juicio de experto; para ello el instrumento fue validado por la docente del curso como Metodóloga, para esto se usó el formato de validez de la universidad con el cual se procedió a realizar este proceso (anexo)

Confiabilidad

En los estudios o investigaciones científicas es indispensable que los mecanismos e instrumentos que usen tengan fiabilidad porque emanan exactitud, credibilidad, y estabilidad en los resultados que pueden proporcionar para que en luego sean utilizados por otras personas mediante el éxito de sus conclusiones o resultados obtenidos. Por ello, para la comprobación de la fiabilidad de dicho instrumento en base a la recolección de datos se aplica el método de Alfa de Cronbach y de esta manera estar seguros de aplicar las encuestas a los docentes de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea.

El valor del Alfa de Cronbach, que resultó luego del procesamiento de casos es de 0,873 lo cual significa que la confiabilidad del instrumento de recolección de datos de esta investigación es muy alto de acuerdo con George y Mallery (2003).

2.5. Procedimiento

El estudio se efectuó sin contratiempo, se solicitaron los permisos y autorizaciones correspondientes a los directivos y docentes, luego se planifico fecha y hora de la recolección de datos para que no interfieran con el desarrollo de las actividades escolares. En el día indicado los docentes llenaron la encuesta en aproximadamente 25 minutos, donde respondieron de forma libre y voluntaria de acuerdo a su perspectiva de la comunicación interna en la unidad educativa. Con los datos recopilados se tabulo la información en Excel.

2.6. Métodos de análisis de datos

Una vez recolectado los datos, se plasmaron en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, y se procedió a realizar el análisis descriptivo de la información obtenida de la tabulación de los datos de las encuestas. La encuesta proporcionó información referente a la comunicación entre colaboradores de la unidad educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, que fue tabulada en Excel y en SPSS para comodidad, seguridad y claridad en el procesamiento de la información y posterior presentación.

La presentación de los resultados se da por medio de tablas donde se podrá observar las frecuencias y porcentajes de las dimensiones y variables en estudio logrando de esta manera tener fluidez y certeza en la interpretación.

2.7. Aspectos éticos

Se solicitó autorización de las Autoridades de la institución, para proceder a realizar las encuestas, de igual manera los docentes encuestados accedieron a ser parte de la investigación de manera voluntaria. Además se preserva la privacidad y confidencialidad de los docentes encuestado y se garantizó la autenticidad de la información tabulada, es decir que no existió adulteraciones. En todo momento se utilizaron los códigos de ética formulados por la universidad, así como el formato de consentimiento informado donde cada participante autorizaba su participación en el estudio.

III. RESULTADOS

Objetivos Específico 1

Conocer el nivel de la dimensión esencial de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018.

Tabla 2.

Nivel de dimensión esencial en los colaboradores

Niveles Comunicación Esencial	Frecuencia	Porcentajes
Nivel Medio	35	87,5%
Nivel Alto	5	12,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionarios de los docentes de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”
Elaboración: Propia

Interpretación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 2 se observa que más de las tres cuartas partes de la muestra 87,5% (35) docentes, califican en nivel medio a la dimensión Esencial, pues consideran que en ocasiones no existe credibilidad en lo que se comunica, no se apertura canales de diálogo, tampoco existe capacidad de negociación entre docentes con la autoridad, ni entre docentes

Por otro lado el 12,5% (5) de los docentes de la unidad educativa valoran con un nivel alto la dimensión Esencial, interpretando que para estos docentes se desarrolla una comunicación sincera, existe apertura para el dialogo y la negociación entre colaboradores.

Objetivos Específico 2

Identificar el nivel de la dimensión operativa de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018

Tabla 3.

Nivel de dimensión operativa entre colaboradores

Niveles Comunicación Operativa	Frecuencia	Porcentajes
Nivel Medio	35	87,5%
Nivel Alto	5	12,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionarios de los docentes de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”

Elaboración: Propia

Interpretación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 3 se observa que un 87,5% (35) docentes, califican en nivel medio la dimensión Operativa, pues consideran que en ocasiones las autoridades y docentes no buscan momentos propicios para dialogar, así como tampoco se relacionan de manera oportuna, por lo tanto en la institución en ocasiones no se generan acuerdos entre sus colaboradores.

Por otro lado el 12,5% (5) de los docentes de la unidad, valoran con un nivel alto la dimensión Operativa, interpretando que existe relación oportuna entre autoridades y docentes, al mismo tiempo que saben encontrar los momentos propicios para entablar un dialogo, lo cual permite que la institución genere acuerdos entre sus colaboradores.

Objetivos Específico 3

Conocer el nivel de la dimensión estratégica de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018.

Tabla 4.

Nivel de dimensión estratégica entre colaboradores

Niveles Comunicación Estratégica	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	37	92,5%
Nivel Alto	3	7,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionarios de los docentes de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”

Elaboración: Propia

Interpretación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 4 se observa que casi la totalidad 92,5% (37) docentes, califican en nivel medio la dimensión Estratégica, pues consideran que en ocasiones las autoridades y docentes no saludan, son descortés, y no se prestan atención cuando se genera un dialogo, por lo tanto en la institución en ocasiones los colaboradores sienten que no son escuchados.

Por otro lado el 7,5% (3) de los docentes de la unidad educativa, valoran con un nivel alto la dimensión Estratégica, interpretando que los docentes y autoridades se saludan con apretón de mano y amabilidad, además que existe escucha activa entre docentes y autoridad, lo cual permite que los colaboradores reconozcan su importancia en la institución.

Objetivos Específico 4

Identificar el nivel de la dimensión valorativa de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018.

Tabla 5.

Nivel de dimensión valorativa entre colaboradores

Niveles Comunicación Valorativa	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	34	85,0%
Nivel Alto	6	15,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionarios de los docentes de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”

Elaboración: Propia

Interpretación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 5 se observa que un 85,0% (34) docentes, califican en nivel medio la dimensión Valorativa, pues consideran que en ocasiones las autoridades y docentes cometen irregularidades, no cumplen con sus tareas, ni respetan los tiempos planificados, por lo tanto en la institución en ocasiones los colaboradores no se implican en las tareas que realizan.

Por otro lado el 15% (6) de los docentes de la unidad educativa valoran con un nivel alto la dimensión Valorativa, interpretando que los docentes y autoridades son ejemplo de honestidad, responsabilidad y puntualidad, lo cual permite que los colaboradores se sientan orgullosos de su labor diaria.

Objetivos Específico 5

Conocer el nivel de la dimensión motivacional de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018

Tabla 6.

Nivel de dimensión motivacional entre colaboradores

Niveles de comunicación motivacional	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	5,0%
Nivel Medio	35	87,5%
Nivel Alto	3	7,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionarios de los docentes de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”

Elaboración: Propia

Interpretación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 6 se observa que un 87,5% (35) docentes, califican en nivel medio la dimensión Motivacional, pues consideran que en ocasiones las autoridades y docentes no se capacitan ni actualizan sus conocimientos para mejorar la práctica docente diaria, por lo tanto en la institución en ocasiones los colaboradores por falta de motivación no quieren realizar sus labores diarias.

Por otro lado el 7,5% (3) de los docentes de la unidad educativa, valoran con un nivel alto la dimensión Motivacional, interpretando que los docentes y autoridades se motivan entre sí para capacitarse, realizar publicaciones, y mejorar la práctica docente, lo cual permite que los colaboradores quieran hacer su trabajo diario.

Finalmente un 5,0% (2) docentes, califican en nivel bajo la dimensión Motivacional, pues consideran que las autoridades y docentes no están motivados para realizar su trabajo, no toman seminarios o talleres para mejorar su práctica docente, lo cual hace que los colaboradores queden al margen de los conocimiento y no mejoren su práctica docente..

Objetivos Específico 6

Describir el nivel de la dimensión aprendizaje de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018

Tabla 7.

Nivel de dimensión aprendizaje entre colaboradores

Niveles Comunicación Aprendizaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Bajo	2	5,0%
Nivel Medio	13	32,5%
Nivel Alto	25	62,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionarios de los docentes de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”

Elaboración: Propia

Interpretación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 7 se observa que el 62,5% (25) de los docentes de la unidad educativa, valoran con un nivel alto la dimensión Aprendizaje, interpretando que entre los docentes y autoridades predominan los intereses del grupo, al mismo tiempo se valora los aportes y opiniones que se presenten, lo cual permite que los colaboradores entiendan que pueden retroalimentarse y mejorar sus actividades diarias.

Por otro lado un 32,5% (13) docentes, califican en nivel medio la dimensión Aprendizaje, pues consideran que en ocasiones las autoridades y docentes no defienden los intereses grupales, tampoco se valora los aportes y opiniones de los docentes por pertenecer a diferentes partidos políticos, por lo tanto en ocasiones los colaboradores desconocen la forma correcta de realizar sus tareas.

Finalmente un 5,0% (2) docentes, califican en nivel bajo la dimensión Aprendizaje, pues consideran que las autoridades y docentes no defienden los interés institucionales, no valoran el trabajo de los demás ni consideran sus opiniones, lo cual hace que los colaboradores desconozcan si están llevando bien su trabajo o necesitan realizar ajustes.

Objetivos Específico 7

Identificar el nivel de la dimensión inteligencia de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018.

Tabla 8.

Nivel de dimensión inteligencia entre colaboradores

Niveles de Comunicación Inteligencia	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	38	95,0%
Nivel Alto	2	5,0%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionarios de los docentes de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”

Elaboración: Propia

Interpretación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 8 se observa que un 95,5% (38) docentes, califican en nivel medio la dimensión Inteligencia, pues consideran que en ocasiones las autoridades y docentes no resuelven sus conflictos de manera apropiada, tampoco reconocen cuando el otro tiene la razón y no se interesan en los logros de sus compañeros, por lo tanto en ocasiones los colaboradores no resuelven sus conflictos de manera adecuada.

Por otro lado el 5,0% (2) de los docentes, valoran con un nivel alto la dimensión Inteligencia, interpretando que entre los docentes y autoridades resuelven problemas y reconocen cuando otro tiene la razón, además elogian los logros de sus colegas y subalternos, lo cual permite que los colaboradores expongan sus ideas y sugerencias para mejorar la institución.

Objetivo General

Determinar el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018.

Tabla 9.

Nivel de Comunicación Interna entre colaboradores

Niveles Comunicación Interna	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	37	92,5%
Nivel Alto	3	7,5%
Total	40	100,0%

Fuente: Cuestionarios de los docentes de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”

Elaboración: Propia

Interpretación.

De acuerdo con los resultados de la tabla 9 se observa que un 92,5% (37) docentes, califican en nivel medio la variable Comunicación Interna, pues consideran que en ocasiones no existe buena comunicación ni apertura al diálogo, tampoco existe sinceridad, las autoridades no escuchan y no tratan de forma cordial a sus colaboradores, falta de motivación entre compañeros y trabajo en equipo.

Por otro lado el 7,5% (3) de los docentes, valoran como alto el nivel de la variable Comunicación Interna, interpretando que estos docentes están satisfechos con la comunicación que se desarrolla en la institución, la apertura y sinceridad del dialogo, se sienten escuchados y respetados por sus compañeros y autoridades.

IV. DISCUSIÓN

En relación al objetivo específico 1, conocer el nivel de la dimensión esencial de los colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, las referencias teóricas mencionan que en la comunicación esencial para la acción comunicativa es necesario que se use un lenguaje proposicional articulado en la comunicación (Habermas citado por Pérez, 2016). En la tabla 2 la dimensión esencial entre colaboradores, muestra que el 87,5% de los docentes califican esta dimensión con un nivel medio, estos resultados contradicen a la teoría de Habermas citado por Pérez, (2016) puesto que los docentes consideran que en ocasiones no existe comunicación sincera, ni canales de diálogo para facilitar el entendimiento, así como tampoco existe capacidad de negociación para resolver conflictos entre los colaboradores, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Roca (2012), ya que en su estudio concluye que el 65% de los docentes manifiesta que la dimensión esencial en las instituciones educativas es ineficaz, también coinciden con los resultados de Traina y Pérez (2016) quienes concluye que el 82% de los docentes manifiestan que en las instituciones existen problemas de comunicación, finalmente también coinciden con los resultados de Cabrera (2012), donde se aprecia que el 69% de los docentes indican que en las instituciones no se crean ambientes agradables para desarrollar una buena comunicación.

En relación al objetivo específico 2, identificar el nivel de la dimensión operativa de los colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, los resultados obtenidos en la tabla 3, muestra que el 87,5% de los docente califican esta dimensión con un nivel medio, lo que indica que consideran que en ocasiones las autoridades y docentes no buscan momentos propicios para dialogar, así como tampoco se relacionan de manera oportuna, por lo tanto en la institución en ocasiones no se generan acuerdos entre sus colaboradores. Lo encontrado coinciden con los señala desde la perspectiva teórica de Heberman citado por Pérez (2016), dado que mencionan que los problemas de comunicación se presentan cuando las personas no coinciden en sus puntos de vistas con los interlocutores. Los resultados igualmente discrepan con lo mencionado por Formanchuk citado por Roca (2012) ya que señala la comunicación operativa es fundamental en la creación de la organización puesto que permite generar las bases a través de acuerdos entre los integrantes de la organización, y con ello dejar claro lo que la organización espera de sus colaboradores en el desarrollo de sus actividades diarias, situación

que nos evidencia en la institución evaluada. Los resultados tienen no tienen concordancia con el estudio realizado por Papic (2016), quien en su estudio demuestran que un 41,6% de profesores menciona estar muy de acuerdo en que la comunicación permite ejecutar labores con sus pares del mismo nivel jerárquico, llegando a la conclusión que los docentes aplican la comunicación de tipo horizontal en un 88,5%, siendo la comunicación entre pares la de mejor posición dentro de las instituciones investigadas; a diferencia encuentra similitud con el estudio de Roca (2012) dado que se aprecia que el 57% de los docentes encuestados perciben que en su institución educativa la comunicación operativa es ineficaz.

En relación al objetivo específico 3, conocer el nivel de la dimensión estratégica de los colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, los referentes teóricos mencionan que para la acción comunicativa es necesario que se use un lenguaje proposicional articulado en la comunicación Habermas citado por Pérez, (2016), en la tabla 4 se evidencia un nivel medio según el 92,5% de los docente evaluados; esto significa que la gran mayoría de los docentes consideran que con frecuencia las autoridades y docentes no saludan, son descortés, y no prestan atención a los requerimientos de los colaboradores, lo cual no permite que los docentes sientan el grado de importancia de pertenecer a la institución contradiciendo lo indicado por Habermas citado por Pérez, (2016), los resultados tienen concordancia con el estudio realizado por Heredia (2017) donde se consta que el 55% de los docentes manifiesta que en sus instituciones educativas la comunicación entre directivos y docentes es regular, también concuerdan con los resultados del estudio realizado por Formanchuk (2008) quien indica que la comunicación estratégica funciona cuando los colaboradores se sienten valorados, respetados y motivados, finalmente estos resultados coinciden con Papic (2016) quien indica que los valores, razones y creencias se construyen a diario dentro de las instituciones educativas a partir de la interacción personal.

En relación al objetivo específico 4, identificar el nivel de la dimensión valorativa de los colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, las teorías hace referencia a la honestidad, responsabilidad y puntualidad que deben tener las personas dentro de la organización. Formanchuk citado por Roca (2012), por lo tanto la comunicación de valores es uno de los puntos más difíciles de gestionar en las organizaciones puesto que estos deben ser verdaderos, demostrables y sobre todo aplicables, en relación a los resultados discrepan con lo

mencionado según tabla 5; el 85% de los evaluados la calificaron en un nivel medio de aplicación de esta dimensión; esto nos señala que con frecuencia las autoridades y docentes cometen irregularidades, no cumplen con sus tareas, ni respetan los tiempos planificados, por lo tanto en la institución educativa los docentes con frecuencia no consideran la trascendencia de sus acciones, los resultados concuerdan con el estudio realizado por Heredia (2017) donde se consta que el 77% de los docentes manifiesta que en sus instituciones educativas los que no permiten que exista un buen ambiente de trabajo son los propios colaboradores, también concuerdan con lo descrito por Chihuahua (2017), quien indica que la interacción humana es fundamental en las instituciones educativas y deben estar basadas en valores humanos, Formanchuk manifiesta que es importante que los colaboradores experimenten la trascendencia, para que sintonicen los valores de las personas con los objetivos institucionales; por otro lado no coinciden con lo encontrado por Muñoz (2015) ya que sus resultados indican que el 40% de los docentes manifiesta que tienen facilidad para dialogar con los directivos, de la entrevista a la presidenta de los padres de familia se obtiene que en la institución educativa se brinda por parte de la directora de los profesores un trato cordial y amable.

En relación al objetivo específico 5, conocer el nivel de la dimensión motivacional de los colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, los referentes teóricos dado por Formanchuk citado por Roca (2012), señalan que esta dimensión busca que los colaboradores se sientan orgullosos de laborar en la organización, perciban que tienen oportunidades de crecimiento y oportunidades, sientan que en la organización existe justicia, además los colaboradores deben sentirse escuchados, valorados, y bien tratados para que puedan brindarse por completo al trabajo y de esta manera favorecer el clima laboral y las relaciones interpersonales; sin embargo, en la institución evaluada según lo que reporta en la tabla 6 el 87,5% de los docentes califican esta dimensión con un nivel medio, pues consideran que las autoridades y docentes no están motivados para realizar su trabajo, no toman seminarios o talleres para mejorar su práctica docente, lo cual hace que los colaboradores queden al margen del conocimiento y no mejoren su práctica docente estos resultados concuerdan con los encontrados por Fuentes (2017) quien en sus conclusiones indica que los docentes manifiestan que si existe comunicación pero que hace falta mejorar la forma de llegar a ellos, los canales de comunicación son pocos usados, en conclusión los colaboradores de la institución educativa

creen necesario que se implemente un plan de comunicación para difundir de manera acertada las actividades dentro de la institución, sin embargo no concuerda con los hallazgos reportados por Wills-Espinosa, Cevallos, Sadi y Ancin (2017) quienes encuentran que el 72,11% de los participantes manifiestan estar satisfechos con la comunicación en lo relacionado a los logros, planes y objetivos de la institución, también el 88,35% manifiesta estar satisfechos con la comunicación que existe con los superiores.

En relación al objetivo específico 6, describir el nivel de la dimensión aprendizaje de los colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, los referentes teóricos como el de Formanchuk citado por Roca (2012) en términos generales se refiere a la retroalimentación que deben conocer los miembros de la organización en relación de cómo está llevando su trabajo, para de ser necesario realice algún ajuste, lo encontrado en la tabla 7 nos muestra que el 62,5% de los docentes califican esta dimensión con un nivel alto, concordando con lo señalado por Formanchuk, pues consideran que en los docentes y autoridades predominan los intereses del grupo, al mismo tiempo se valora los aportes y opiniones que se presenten, lo cual permite que los colaboradores entiendan que pueden retroalimentarse y mejorar sus actividades diarias, estos resultados también coinciden con el estudio realizado por Wills-Espinosa, Cevallos, Sadi y Ancin (2017) donde se indica que el 27,07% de los docentes manifiesta su insatisfacción por la evaluación y retroalimentación del desempeño diario, a la vez coincide con lo descrito por Cabrera (2012) ya que indica que el 40% de los docentes manifiesta que se puede dialogar con los directivos de manera cordial puesto que se respeta las opiniones y se consideran los aportes, finalmente se contrapone con (Roca, 2012) quien en su estudio muestra que el 66 % de los colaboradores perciben que en su institución educativa la comunicación aprendizaje es ineficaz.

En relación al objetivo específico 7, identificar el nivel de la dimensión inteligencia de los colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, los referentes teóricos manifiestan que en el funcionalismo de la ciencia de la comunicación las personas deben tener la capacidad autónoma de regular conflictos y establecer normas de conducta (Habermas citado por Pérez, 2016), en la tabla 8 Nivel de dimensión aprendizaje entre colaboradores, muestra que el 95,0% de los docentes califican esta dimensión con un nivel medio, es no indica que las autoridades y docentes frecuentemente no resuelven problemas, tampoco aceptan que otro compañero tenga la razón y desconocen los logros o méritos de sus compañeros, lo cual no

permite que los colaboradores aporten ideas y sugerencias en beneficio institucional, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Heredia (2017) dado que indica que el 95% de los docentes manifiesta que los conflictos entre compañeros se presentan por una mala comunicación, por su parte Formanchuk indica que la dimensión inteligencia debe estar presente en las instituciones puesto que permite mantener un espacio donde los colaboradores expongan sus ideas y sugerencias, finalmente coinciden con (Roca, 2012) quien en su estudio muestra que el 54 % de los colaboradores perciben que en su institución educativa la comunicación inteligencia es ineficaz.

En relación al objetivo general, determinar el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, los referentes teóricos como Andrade (2005) la considera como un conjunto de actividades que se deben desarrollar dentro de la organización con el objetivo de crear y mantener buenas relaciones interpersonales entre sus colaboradores, para ello es importante el manejo de diferentes medios de comunicación que dispongan de información actualizada y veraz a la vez que sirva para integrarlos y motivarlos en su labor diaria para que contribuyan en el logro de los objetivos organizacionales (p.17), los resultados que se evidencian en la tabla 9 ponen de manifiesto que el 92,5% de los docentes califican esta variable con un nivel medio, lo que nos indica que en la institución educativa en ocasiones no existe buena comunicación ni apertura al diálogo, las autoridades no escuchan y no tratan de forma cordial a sus colaboradores, falta motivación y consideración de los logros entre compañeros y poco trabajo en equipo, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Medina, Hernández y Monsalve (2015), donde se precisa que el 63% de los directivos no mantienen buena comunicación con sus docentes e indican que las instituciones educativas carecen de canales efectivos de comunicación, de igual manera coincide con Bedoya, (2017) quien manifiesta cuando existen falencias en la comunicación interna se afectan las relaciones interpersonales y grupales entre colaboradores, también coincide con Triana y Pérez (2016) quienes indican que el 68% de los docentes manifiesta que muy pocas veces la comunicación en su institución educativa es bidireccional, finalmente coincide con el trabajo de Roca (2012) donde se observa que el 59% de los docentes manifiesta que la comunicación interna en su institución educativa es ineficaz.

V. CONCLUSIONES

1. La dimensión esencial entre colaboradores de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” Guayaquil 2018 se encuentra entre el nivel medio (87,5%) y el nivel alto (12,5%), esto se demuestra en la tabla 2.
2. La dimensión operativa entre colaboradores de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” Guayaquil 2018 se encuentra entre el nivel medio (87,5%) y el nivel alto (12,5%), esto se demuestra en la tabla 3.
3. La dimensión estratégica entre colaboradores de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” Guayaquil 2018 se encuentra entre el nivel medio (92,5%) y el nivel alto (7,5%), esto se demuestra en la tabla 4.
4. La dimensión valorativa entre colaboradores de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” Guayaquil 2018 se encuentra entre el nivel medio (85,0%) y el nivel alto (15%), esto se demuestra en la tabla 5.
5. La dimensión motivacional entre colaboradores de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” Guayaquil 2018 se encuentra entre el nivel medio (87,5%) y el nivel alto (7,5%), esto se demuestra en la tabla 6.
6. La dimensión aprendizaje entre colaboradores de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” Guayaquil 2018 se encuentre entre el nivel alto (62,5%) y el nivel medio (32,5%), esto se demuestra en la tabla 7.
7. La dimensión inteligencia entre colaboradores de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” Guayaquil 2018 se encuentra entre el nivel medio (95,0%) y el nivel alto (5,0%), esto se demuestra en la tabla 8.
8. La comunicación interna entre colaboradores de la institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” Guayaquil 2018, se encuentra entre el nivel medio (92,5%) y el nivel alto (7,5%), esto se demuestra en la tabla 9.

VI. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la institución educativa debe establecer canales de diálogos formales e informales para que la comunicación esencial sea eficaz entre todos los colaboradores, es decir que exista comunicación directa entre autoridades y docentes, puesto que según Chihuahua (2017) la comunicación es un proceso que se manifiesta a través de diferentes canales y formas comunicativas.
2. La Rectora de la institución educativa debe disponer la creación de espacios acogedores que propicien el diálogo entre colaboradores para mejorar la dimensión operativa, ya que según Wills-Espinosa, Cevallos, Sadi y Ancin (2017) la autoridad de la institución debe mejorar la comunicación interna para implantar en los colaboradores el sentido de pertenencia hacia la institución.
3. La Rectora de la Institución debe gestionar cursos o talleres sobre relaciones humanas y relaciones interpersonales para que los colaboradores de la institución mejoren la forma de tratar y expresarse entre compañeros y mejoren la dimensión estratégica, puesto que según Formanchuk citado por Roca (2012) la comunicación debe generar entre los colaboradores compromiso, respeto, valores y motivación.
4. Las autoridades educativas de la institución deben disponer de un control más efectivo de prevención y ejecución de sanciones para los colaboradores que no cumplen con sus funciones, que faltan o llegan tarde a las clases o que no son honestos en su accionar, para mejorar la dimensión valorativa, puesto que según Formanchuk citado por Roca (2012) los colaboradores deben cumplir sus tareas de manera eficiente, honesta y comprometida.
5. La Vicerrectora de la Institución debe diseñar estrategias de motivación para sus colaboradores, tales como la aplicación de círculos de estudio para aprender temas actuales y mejorar la práctica docente, incentivos de reconocimiento público o impreso para todos los colaboradores por lo menos una vez cada Quinquemestre, para mejorar la dimensión motivacional, puesto que según Formanchuk citado por Roca (2012) la

comunicación debe ser capaz de mantener motivado a los colaboradores para realizar su trabajo.

6. Las autoridades de la institución deben mantener un aprendizaje adecuado a través de la retroalimentación, puesto que le permite a los colaboradores continuar mejorando su trabajo diario, puesto que según Formanchuk citado por Roca (2012) la comunicación debe definir lo que se espera de los colaboradores y retroalimentar constantemente sin esperar una fecha determinada.
7. Las autoridades de la institución deben mejorar la dimensión inteligencia a través de la creación de comisiones que deben estar conformadas por docentes elocuentes que sirvan de mediadores cuando se presenten conflictos internos, además se debe considerar momentos oportunos como el minuto cívico donde se reconozcan los logros alcanzados por los colaboradores, puesto que según Formanchuk citado por Roca (2012) la comunicación debe permitir que los colaboradores propongan propuestas para cumplir con los objetivos institucionales.
8. Las autoridades educativas de la institución deben implementar programas de fortalecimiento de la comunicación interna que mejore el flujo de comunicación, debiendo utilizar instrumentos como las redes sociales, correos electrónicos o plataformas web donde se garantice que los colaboradores tengan acceso a la información que acontece en la institución, por cuanto la teoría de la comunicación de Habermas se manifiesta que se deben cumplir una serie de axiomas para evitar malentendidos comunicativos.

VII. PROPUESTA

Propuesta de plan de comunicación interna para La Institución Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018

1. Presentación

La comunicación está inmersa en todos los niveles de la institución educativa, puesto que se reconoce como un mecanismo dinamizador de las decisiones y factor importante que crea actitudes en los receptores. En este sentido los colaboradores de la institución educativa, desde las autoridades hasta los auxiliares de servicio son los difusores de toda la información y comunicación que se genera en la institución, obedeciendo a los denominados sistemas formales e informales de comunicación. Por ello se debe canalizar la comunicación de la mejor manera posible, pues pueden llegar a ser altamente beneficiosas o insistentemente perjudiciales.

El presente plan de comunicación interna tiene la finalidad de promover la comunicación eficaz y eficiente entre los colaboradores de la Institución Educativa “Dr, Teodoro Alvarado Olea” de Guayaquil, considerando los resultados de la investigación donde se encontró que en ocasiones no existe buena comunicación ni apertura al diálogo entre docentes y autoridades, tampoco existe sinceridad, las autoridades no escuchan y no tratan de forma cordial a sus colaboradores, falta de motivación entre compañeros y trabajo en equipo, por ello, es importante que en este plan se refuercen estos temas, ya que, la comunicación interna trabaja todo aquello que define a una organización, por lo tanto, es primordial que los colaboradores conozcan su institución, y lograr de esta manera una mejor percepción interna y con ello fortalecer la comunidad educativa.

La investigación se basó en las necesidades que existen en la institución educativa, razón por la cual, propongo este plan de comunicación interna para todos los colaboradores de la institución educativa, puesto que una comunicación eficaz y eficiente permite construir un buen clima laboral donde los colaboradores se sientan involucrados con la institución.

2. Fundamentación

Este trabajo de investigación se sustenta en la teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas, quien manifiesta que el acto de comunicar está basado en tres componentes, el proposicional, ilocucionario y el lingüístico, con lo cual la comunicación se convierte en veraz, oportuna y precisa al momento de la interacción entre el que habla y el que escucha. La comunicación interna dentro de las instituciones educativas debe darse en todos los niveles por ello Robbins y Judge (2009) manifiestan que la comunicación debe ser todas las direcciones, es decir, ascendente, horizontal y descendente, con lo cual los directivos podrán tener comunicación directa con los docentes informándoles de las actividades y decisiones a realizar, a la vez que se puede recoger sugerencias de mejora continua. Las dimensiones de la comunicación interna que se trabajaron en esta investigación fueron las propuestas por Alejandro Formanchuk, siendo estas, esencial, operativa, estratégica, valorativa, motivacional, aprendizaje e inteligencia.

Comunicar dentro de la institución educativa es desarrollar las relaciones laborales e interpersonales en un ambiente de sinceridad, de escucha y de circulación de información. Por esta razón es de importancia elaborar un plan de comunicación interna donde todos los colaboradores sean partícipes del cambio, puesto que cuando no se sabe escuchar se corre el riesgo, de comunicar de mala manera la información, haciendo que no le interese a nadie y que se pierda la oportunidad de interactuar con los colaboradores perdiendo así el espíritu de equipo.

La presente propuesta se justifica por que pretende crear estrategias de comunicación interna, enfatizando la interacción entre los directivos y docentes, entre docentes y docentes, en general entre todos los colaboradores de la institución educativa, y esto se podrá plasmar o volver realidad si todos los colaboradores generan las condiciones óptimas de comunicación, para ello se plantea que con el desarrollo del plan de comunicación interna se propicien canales de comunicación interna formales e informales que permitan el flujo de información de manera ascendente, descendente y horizontal entre todos los colaboradores de la institución educativa.

3. Objetivos

3.1. General

Mejorar el nivel de comunicación interna entre colaboradores de la Institución Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018.

3.2. Específicos

1. Mejorar la sinceridad y apertura al dialogo de los colaboradores de la institución educativa.
2. Mejorar la capacidad de relación comunicacional entre los colaboradores de la Institución educativa.
3. Optimizar la escucha activa y amabilidad entre los colaboradores de la institución educativa.
4. Difundir las actividades y procesos a nivel interno que realiza la Institución Educativa.
5. Generar motivación entre los colaboradores de la institución educativa
6. Promover la intervención activa de los colaboradores de la institución educativa.
7. Promover el reconocimiento de logros de los colaboradores de la institución educativa.

4. Análisis del entorno

Características	Positiva en la institución	Negativa en la institución
Nivel de comunicación interna		X
Nivel de dimensión esencial		X
Nivel de dimensión operativa		X
Nivel de dimensión estratégica		X
Nivel de dimensión valorativa		X
Nivel de dimensión motivacional		X
Nivel de dimensión aprendizaje	X	
Nivel de dimensión inteligencia		X
Nivel de comunicación descendente		X
Nivel de comunicación ascendente		X
Nivel de comunicación horizontal		X

5. Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Dispone de colaboradores que conocen el manejo de herramientas de comunicación interna• La institución educativa es reconocida por el bachillerato internacional• Los colaboradores disponen de laptop que entrego el Estado	<ul style="list-style-type: none">• La institución educativa no cuenta con un plan de comunicación interna• La institución educativa no tiene herramientas de comunicación descendente ni ascendentes• La institución educativa no tiene herramientas de comunicación horizontal
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Alcanzar los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none">• Situación laboral de los colaboradores

6. Colaboradores estratégicos

Docentes con nombramiento fiscal y nombramientos provisionales

Docentes con contratos

Autoridades titulares

Autoridades encargadas

Personal de servicio

Personal administrativo

7. Estrategias de comunicación.

	Nivel de comunicación	Tipo de Herramienta	Estrategia a realizar	Dimensión a mejorar
Plan de comunicación interna	Comunicación descendente	Encuestas	<p>Se realizarán encuestas trimestrales a los colaboradores para conocer sus opiniones sobre el nivel de comunicación que se viene dando en la Institución educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”.</p> <p>Nos permitirá conocer cuál es el nivel de comunicación descendente, ascendente y horizontal de la Institución educativa.</p>	Comunicación interna
		Cartas de felicitación	<p>Las autoridades de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, enviarán cartas de felicitación a los colaboradores que logren objetivos estratégicos en su área correspondiente.</p> <p>Las autoridades de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea emitirán cartas de felicitación a los colaboradores que se destaquen en las actividades pedagógicas institucionales.</p>	Motivación Aprendizaje Inteligencia
		Buzones de sugerencia	<p>El personal de talento humano elaborará el buzón de sugerencia, para que los colaboradores emitan sus quejas, sugerencias o reclamos sobre la problemática comunicativa existente en la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea; y así las autoridades puedan tomar decisiones.</p> <p>Las autoridades, a través de esas sugerencias, quejas y reclamos que realizarán los colaboradores podrán mejorar el nivel de comunicación interna en la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea</p>	Operativa Estratégica Aprendizaje

			El buzón de sugerencia estará ubicado en la puerta de ingreso de la institución.	
		Reuniones periódicas	<p>Semanalmente las autoridades de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea realizarán reuniones para escuchar a los colaboradores sobre las necesidades insatisfechas que tienen.</p> <p>Las reuniones periódicas sirven para mantener o mejorar la productividad de los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea, mediante la motivación.</p> <p>Las autoridades realizarán reuniones periódicas con los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea para tratar de acercarse lo máximo posible a ellos, y conocer cómo va la institución desde su punto de vista.</p>	Esencial Operativa Motivación Estratégica
		Correo electrónico	<p>Las autoridades de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea emitirán información a los colaboradores vía correo electrónico sobre las actividades que ellos realizan diariamente.</p> <p>Las autoridades de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea estarán en contacto permanente, a través del correo electrónico, mediante el cual, se enviarán las últimas normas y directivas que puedan servir a los colaboradores de la institución.</p>	Esencial Estratégica
		Facebook	Las autoridades de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea publicarán informaciones, vídeos y fotografías para socializar con los colaboradores de la institución.	Esencial Operativa Estratégica Motivación

			<p>Las autoridades de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea se mantendrán en contacto permanente con los colaboradores de la institución.</p> <p>Las autoridades de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea compartirán informaciones de interés a los colaboradores de la institución.</p> <p>La creación del Facebook estará a cargo del personal de informática de la entidad y se realizarán publicaciones diarias.</p>	
Comunicación ascendente	Circulares	<p>Los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea emitirán informaciones oficiales, mediante la elaboración de circulares, el cual va a permitir que las autoridades se conviertan en los voceros institucionales.</p> <p>Los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea emitirán circulares a las autoridades dando a conocer sus peticiones.</p>	<p>Esencial Operativa Estratégica Aprendizaje Inteligencia</p>	
	Periódico Mural	<p>La Unidad de talento Humano, diariamente, difundirá y actualizará las informaciones en el periódico mural, para que el personal se encuentre enterado sobre los hechos noticiosos que involucren a la institución educativa.</p> <p>Asimismo, los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea publicarán en el periódico mural los avisos, comunicados y pronunciamientos actualizados.</p>	<p>Esencial Estratégica Aprendizaje Inteligencia</p>	
	Folletos	<p>Los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea brindarán información a la unidad de talento humano para que éste realice la elaboración de folletos para visibilizar las acciones que vienen realizando.</p>	<p>Estratégica Operativa Motivación</p>	

			Los colaboradores de computación confeccionarán bimensualmente los folletos.	
		Manual informativo	<p>Semanalmente, Los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea brindarán informaciones a la Unidad de talento humano sobre las actividades que van a realizar para la confección del manual informativo.</p> <p>La Unidad de talento humano de la institución elaborará tres veces al año el manual informativo.</p>	Estratégica Operativa Motivación
		Entrevistas	<p>Los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea se entrevistarán con las autoridades dos veces al mes para intercambiar información concerniente a la institución.</p> <p>Las entrevistas serán para que los colaboradores sean escuchados por las autoridades sobre las necesidades insatisfechas que tienen en su labor diaria.</p> <p>Para la elaboración del cuestionario de las entrevistas apoyará el personal de la Unidad de talento humano.</p>	Esencial Operativa Estratégica Aprendizaje Inteligencia
		Boletín institucional (Cronograma de actividades)	<p>Los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea enviarán información a Vicerrectorado sobre las acciones y actividades que vienen realizando.</p> <p>El boletín institucional será confeccionado mensualmente por Vicerrectorado de la institución educativa.</p>	Esencial Estratégica
	Comunicación horizontal	Trabajo en equipo	Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea efectuarán trabajos en equipo para poder dinamizar y efectivizar la dinámica del nivel comunicativo.	Operativa Estratégica Valorativa Aprendizaje

			<p>Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea realizando trabajos en equipo lograrán la unidad institucional.</p> <p>Con el trabajo en equipo entre las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea se logrará cumplir los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>La organización del trabajo en equipo estará a cargo del personal de la Unidad de talento humano.</p>	
		Reuniones de trabajo	<p>Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea realizarán semanalmente reuniones de trabajo para diagnosticar y evaluar las labores efectuadas en la institución.</p> <p>Las reuniones de trabajo se efectuarán los días lunes de cada semana para planificar la labor que se realizarán durante los siguientes días.</p> <p>La organización de las reuniones de trabajo estará a cargo del personal Junta académica y vicerrectorado.</p>	<p>Esencial Operativa Estratégico Motivación Valorativa Aprendizaje Inteligencia</p>
		Reuniones informativas	<p>Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea realizarán reuniones informativas una vez por semana para evaluar las acciones realizadas.</p> <p>Las reuniones informativas se realizarán todos los viernes de cada semana.</p> <p>Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea servirán para que emitan informes</p>	<p>Esencial Estratégica</p>

			sobre las acciones y actividades que han realizado durante la semana.	
		Intranet	<p>Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea compartirán informaciones cotidianamente, a través de la intranet sobre los hechos institucionales.</p> <p>La utilización de la herramienta intranet ayuda para tener un nivel de comunicación eficiente entre todas las áreas de la institución educativa.</p>	<p>Esencial Operativa Aprendizaje</p>
		Blog interno	<p>Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea difundirán vídeos y fotografías, a través del blog interno sobre las acciones realizadas.</p> <p>El blog interno sirve para que las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea compartan informaciones y publicaciones de interés para los logros de la institución y ésta a su vez genere una identidad institucional positiva.</p> <p>La creación, administración, actualización, confección de contenidos y publicación del Blog interno lo realizará el personal de computación de la institución educativa.</p>	<p>Esencial Operativa Aprendizaje</p>
		Página web	<p>Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea publicarán informaciones continuamente en el portal web sobre las acciones que vienen ejecutando.</p> <p>La página web sirve para que mediante las publicaciones difundidas las autoridades y los colaboradores de la</p>	<p>Esencial Operativa Motivación Aprendizaje Inteligencia</p>

			<p>institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea generen una identidad, y a su vez una imagen positiva de la institución.</p> <p>La creación, administración, actualización, confección de contenidos y publicación de la página web lo realizará el personal de computación de la institución educativa.</p>	
		Facebook	<p>Las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea compartirán vídeos, fotografías e información institucional, vía el Facebook.</p> <p>Se creará una página de Facebook para que las autoridades y los colaboradores de la institución educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea publiquen y compartan notas de interés institucional.</p>	<p>Esencial Operativa Estratégica Motivación</p>

8. Plan de medios

Soportes de comunicación	Características	Ventajas
Encuestas	Recopilación de información	Se recoge la información para conocer la realidad situacional de la institución.
Carta de felicitación	Valoración del personal	Motivar al personal de la institución para que siga superándose en su trabajo.
Buzón de sugerencias	Acoplar sugerencias	Se recoge las sugerencias del personal para poder potencializar las debilidades.
Correo electrónico	Información instantánea	Transmitir y compartir información institucional con el personal.
Facebook	Interactividad	Publicar y compartir información, a través de las redes sociales de interés institucional.
Circulares	Información que se tiene que cumplir al pie de la letra	Las autoridades emiten directivas para el fiel cumplimiento de obligaciones por parte del personal.
Periódico Mural	Informar sobre las actividades institucionales	El personal de la institución tiene que estar informado sobre las acciones institucionales que se vienen ejecutando.
Folletos	Publicar las acciones institucionales	Explicación sintética sobre las actividades institucionales que se vienen ejecutando.
Manual Informativo	Dar a conocer las instrucciones que se tienen que cumplir	Directivas internas que tiene que cumplir el personal para lograr los objetivos institucionales.
Boletín Institucional	Generar contenidos sobre las acciones institucionales	Informar mensualmente sobre las actividades institucionales que se vienen realizando.
Intranet	Compartir información interna entre todas las áreas	Compartir información idónea para el cumplimiento de las metas institucionales.
Blog interno	Compartir fotos y videos institucionales	Sensibilizar, a través de las publicaciones sobre las acciones que se vienen ejecutando.
Página Web	Visibilizar las actividades institucionales	El personal que labora en la institución podrá publicar las actividades que realiza.

VIII. REFERENCIAS

- AméricaEconomía. (21 de 06 de 2017). Obtenido de MBA & Educación Ejecutiva: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/comunicacion-empleado-jefe-retroalimentacion-para-obtener-resultados>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*. Obtenido de Serie comunicaci3n empresarial: <https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&dq=t+ipos+de+comunicacion+interna&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUjLLOsjLTTAhWLZiYKHa9YD1E4ChDoAQgfMAA#v=onepage&q&f=false>
- Andrade, H. (2005). *Comunicaci3n organizacional interna. Proceso, disciplina y t3cnica*. La Coru3a: Netbiblo.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigaci3n 5ta Edici3n*. Caracas: Episteme.
- Bedoya, S. (2017). Obtenido de Comunicaci3n Interna: http://www.revistalatinacs.org/16SLCS/2017_libro/087_Bedoya.pdf
- Behar, D. (2008). Introducci3n a la metodolog3a de investigaci3n. En D. Behar, *Metodolog3a de la investigaci3n* (p3gs. 1-94). Shalom.
- Cabrera , M. (2012). Tesis. *Gesti3n educativa en el fortalecimiento de la comunicaci3n interna en el centro educativo Novus*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/3690/1/Gesti%20educativa%20en%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20comunicaci%20integral%20en%20el%20centro%20educativo%20Novus%20de%20Guayaquil%202012.pdf>
- Carniero , P. (2005). *La comunicaci3n y la gesti3n de la informaci3n en la instituci3n educativa*. Madrid: WK Educaci3n.
- Chihuala, K. K. (2017). Tesis. *Comunicaci3n interna y clima organizacional de trabajadores en una instituci3n educativa privada*. Lima.
- Drucker , P. (1994). *Gerencia de la Empresa*. Argentina: Sudamericano.
- Espinoza, I. (2016). *Tipos de muestreo*. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- Figueroba, A. (2016). *Psicolog3a y Mente*. Obtenido de La teor3a de la comunicaci3n: <https://psicologiaymente.com/social/teoria-comunicacion-humana-paul-watzlawick>
- Fuentes, M. (2017). Tesis. *La comunicaci3n institucional y la imagen corporativa de la Unidad Educativa PCEI "CADVRISH"*. Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25675/1/FJCS-CS-471.pdf>

- Formanchuk, A. (2010). *Comunicación interna 2.0: un desafío cultural*. 1ª ed. – Buenos Aires: Edición Formanchuk & Asociados.
- García, M. (1992). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid.
- George, & Mallery. (2003). Coeficientes de Alfa de Cronbach. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Heredia, M. (2017). Tesis. *Estudio de la comunicación interna y su influencia en las relaciones interpersonales entre docentes*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21111/1/MARIA-DOLORES-HEREDIA-LOPEZ-1.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, S. (19 de 11 de 2015). *Comunicación formal e informal en las organizaciones*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-formal-e-informal-en-las-organizaciones/>
- Hurtado de Barrera, J. (2006). *Metodología de la Investigación Holística, tercera edición*. Caracas: Fundación Sypal.
- Juárez, E. (08 de 05 de 2014). *Mejorar el ambiente laboral mejora la calidad de la educación: docentes*. Obtenido de Educación Futura: <http://www.educacionfutura.org/mejorar-el-ambiente-laboral-mejora-la-calidad-de-la-educacion-docentes/>
- Lozano, J. (2007). *Teoría e investigación de la comunicación de masas*. México: Pearson. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=3RX6zepLH7sC&pg=PA23&dq=emile+durkheim+teoria+funcionalista&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjhmNzBmabWAhWDSYKHXICA_EQ6AEIJDA#v=onepage&q&f=false
- Medina Vidal, F., Hernández Gómez, E., & Monsalve Lorente, L. (2015). *Medios de comunicación utilizados en los centros educativos para difundir los procesos de innovación docente*. Obtenido de Revista Lasallista de Investigación [en línea] : <http://www.redalyc.org/pdf/695/69542291006.pdf>
- MINEDUC. (2013). *Guía de la buena practica del docente*.
- Muñoz, M. (2015). Tesis. *Comunicación Organizacional en el contexto de la Educación Básica*. Quito. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15576/1/64637_1.pdf
- Nieves, F. (2006). Plan estratégico de comunicación. Disponible en www.gestiopolis.com. Consultada el 28 de marzo de 2018.

- Ongallo, C. (2008). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid: Dykinson.
- Papic, G. K. (2016). Tesis. *La Comunicación Organizacional en Entidades Educativas*. Málaga. Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12060/TD_PAPIC_DOMINGU_EZ_Gabriela_Katia.pdf?sequence=1
- Pérez, D. (02 de 2016). La comunicación efectiva del gerente educativo y su incidencia en la resolución de conflictos. Valencia. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3366/1/dperez.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional (Decimotercera ed.)*. México: Pearson Educación.
- Roca, S. (2012). Tesis. *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación*. Lima. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1689/Roca_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, E. (2017). *Dirección Escolar en Ecuador*. Obtenido de Portal de Revistas Académicas: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gstedu/article/view/30600/30519>
- Ruiz, C. (2012). *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Obtenido de Programa Interinstitucional Doctorado en Educación: <http://investigacion.upeu.edu.pe/images/7/74/Validez.pdf>
- Sierra, F. (1998). *Función y Sentido de la entrevista cualitativa en investigación social*. México: Pearson.
- Triana, M., & Pérez, N. (2016). Tesis. *Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9733/TESIS.pdf?sequence=1>
- UNESCO. (abril de 2014). *Estado del arte con base en ocho sistemas escolares de la region: Liderazgo escolar en América y el Caribe*. Recuperado el 28 de abril de 2018, de Unesco. org: <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002327/232799s.pdf>
- Wills-Espinosa, N., Cevallos, M., Sadi, G., & Ancin, I. (2017). *Austral Comunicación*. Obtenido de La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: https://www.researchgate.net/publication/318665706_La_relacion_entre_la_satisfaccion_con_la_comunicacion_interna_y_el_compromiso_organizacional_el_caso_de_una_universidad_ecuatoriana

Zapata, M. (2017). Tesis. *Habilidades directivas y gestión educativa*. Perú: Universidad César Vallejo.

IX. ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de la variable comunicación interna

ENCUESTA NIVEL DE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimado docente, al responder con sinceridad el presente cuestionario permitirá conocer la realidad de la comunicación interna dentro de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea” y así contribuir en la mejora de las comunicaciones institucionales.

INSTRUCTIVO:

Lea con atención las preguntas y declaraciones, luego marque con una (X) la alternativa de respuesta que considere pertinente.

VALORACIÓN:

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

No.	ÍTEMS	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN ESENCIAL						
1	La comunicación entre las autoridades de la institución y los docentes es sincera.					
2	La comunicación entre docentes es sincera.					
3	Las autoridades de la institución siempre están abiertas al diálogo.					
4	Los docentes siempre están abiertos al diálogo.					
5	Las autoridades de la institución tienen adecuada capacidad de negociación con los docentes.					
6	Los docentes tienen adecuada capacidad de negociación con las autoridades de la institución.					
DIMENSIÓN OPERATIVA						
7	Las autoridades de la institución se relacionan con los docentes oportunamente.					
8	Las autoridades de la institución saben en qué momento conversar con los docentes.					
9	Los docentes se relacionan con las autoridades institucionales oportunamente.					
10	Los docentes saben en qué momento conversar con las autoridades institucionales.					
11	Los docentes se relacionan entre sí oportunamente.					
12	Los docentes saben en qué momento conversar con su gremio.					
DIMENSIÓN ESTRATÉGICA						

13	Las autoridades institucionales saludan a los docentes con un apretón de manos.					
14	Las autoridades institucionales miran fijamente a los ojos de los docentes.					
15	Las autoridades institucionales saben escuchar.					
16	Los docentes se saludan con amabilidad.					
17	Los docentes saben escucharse entre ellos.					
18	Los docentes saben escuchar a las autoridades institucionales.					
DIMENSIÓN VALORATIVA		5	4	3	2	1
19	Las autoridades institucionales son ejemplo de honestidad.					
20	Las autoridades institucionales son ejemplo de responsabilidad.					
21	Las autoridades institucionales son ejemplo de puntualidad.					
22	Los docentes son ejemplo de honestidad.					
23	Los docentes son ejemplo de responsabilidad.					
24	Los docentes son ejemplo de puntualidad.					
DIMENSIÓN MOTIVACIONAL						
25	Las autoridades institucionales motivan a los docentes para capacitarse.					
26	Las autoridades institucionales motivan a los docentes para realizar publicaciones.					
27	Las autoridades institucionales motivan a los docentes para mejorar la práctica docente.					
28	Los docentes se motivan entre sí para capacitarse.					
29	Los docentes se motivan entre sí para realizar publicaciones.					
30	Los docentes motivan entre sí para mejorar la práctica docente.					
DIMENSIÓN APRENDIZAJE						
31	Las autoridades institucionales tienen en cuenta la opinión de los docentes.					
32	Los docentes son aceptados por su grupo de trabajo, independientemente de su posición política.					
33	Los docentes integran grupos para defender intereses individuales.					
34	Predominan los intereses de grupo más que el bienestar del gremio docente.					
35	El grupo de trabajo valora los aportes de los docentes.					
36	Las autoridades institucionales tienen en cuenta la opinión de los estudiantes.					
DIMENSIÓN INTELIGENCIA						
37	Las autoridades institucionales resuelven los problemas de manera apropiada.					
38	Los docentes resuelven sus problemas de manera apropiada.					
39	Las autoridades institucionales reconocen los logros de los docentes.					
40	Los docentes reconocen los logros de sus colegas.					
41	Las autoridades institucionales reconocen cuando los docentes tienen la razón.					
42	Los docentes reconocen cuando los docentes tienen la razón.					

Fuente: Adaptación de escala de comunicación interna de Formanchuk utilizada por Roca (2012).

Anexo 2: Ficha técnica de la variable comunicación interna

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Escala para medir la comunicación interna entre colaboradores
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”
- .4. Fecha de Aplicación :
- .5. Autores : Roca González Sheila, Alejandro Formanchuk
- .6. Fecha : 2012
- .7. Adaptación : Leonora Arreaga Bueno
- .8. Fecha de Adaptación : 2018
- .9. Objetivo : Medir el nivel de comunicación interna que existe entre colaboradores de la Unidad Educativa Dr. Teodoro Alvarado Olea
- .10. Tipo de Ítems : enunciados
- .11. No. de Ítems : 42
- .12. Tiempo de Aplicación : 20 minutos aproximadamente.
- .13. Forma de Aplicación : Individual.
- .14. Distribución : Dimensiones e indicadores

1. Dimensión esencial: 06 ítems
Sinceridad: 1, 2
Apertura al dialogo: 3, 4
Capacidad de negociación: 5, 6

2. Dimensión operativa: 06 ítems
Oportunidad: 7, 8, 9
Capacidad de relación: 10, 11, 12

3. Dimensión estratégica: 06 ítems
Contacto físico: 13, 14
Amabilidad: 15, 16
Escucha: 17, 18

4. Dimensión valorativa: 06 Ítems
Honestidad: 19, 22
Responsabilidad: 20, 23
Puntualidad: 21, 24

5. Dimensión motivacional: 06 Ítems
Motivación: 25, 26, 27
Capacitación; 28, 29, 30

6. Dimensión aprendizaje: 06 Ítems
Defensa de interés: 33, 34
Valoración del trabajo: 32, 35
Consideración de la opinión 31. 36

7. Dimensión inteligencia: 06 Ítems
Resolución de problemas: 37, 38, 41
Reconocimientos de logros: 39, 40, 42

Total de ítems: 42

.15. Evaluación

Puntuación por cada Ítems

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Muy en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Evaluación por dimensión

NIVEL	Esencial		Operativa		Estratégica		Valorativa		Motivacional		Aprendizaje		Inteligencia	
	P. MI N.	P. MA X.	P. MI N.	P. MA X.	P. MI N.	P. MA X.	P. MI N.	P. MA X.	P. MI N.	P. MA X.	P. MI N.	P. MA X.	P. MI N.	P. MA X.
BAJO	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10	1	10
MEDIO	11	20	11	20	11	20	11	20	11	20	11	20	11	20
ALTO	21	30	21	30	21	30	21	30	21	30	21	30	21	30

Se ha establecido tres niveles (bajo, medio, alto) para describir las siete dimensiones investigadas, por lo tanto para asignarles los valores correspondientes a los niveles, primero se consideró que cada dimensión consta de 6 ítems y la escala valorativa de cada ítems va de 1 a 5, por ello todas las dimensiones tendrán un puntaje mínimo de 1 y un puntaje máximo de 30, segundo como los puntajes oscilan entre 1 y 30, se debe dividir el por el número de niveles requerido (3), lo cual dio un valor 10 (30/3) que es el intervalo de cada nivel, en consecuencia los puntajes máximos de los niveles serían nivel bajo 10; nivel medio 20 y nivel alto 30, estableciendo de esta manera los puntajes de acuerdo a las características del instrumento.

Evaluación por variable

NIVELES	Comunicación Interna	
	P. MIN.	P. MAX.
BAJO	1	70
MEDIO	71	140
ALTO	141	210

Se ha establecido tres niveles (bajo, medio, alto) para describir la variable comunicación interna, por lo tanto para asignarles los valores correspondientes a los niveles, primero se consideró que la variable consta de 42 ítems y la escala valorativa de cada ítems va de 1 a 5, por ello la variable tendrá un puntaje mínimo de 1 y un puntaje máximo de 210, segundo como los puntajes oscilan entre 1 y 210, se debe dividir el valor por el número de niveles requerido (3), lo cual dio un valor 70 (210/3) que es el intervalo de cada nivel, en consecuencia los puntajes máximos de los niveles serían nivel bajo 70; nivel medio 140 y nivel alto 210, estableciendo de esta manera los puntajes de acuerdo a las características del instrumento.

.16. Descriptores de niveles

Dimensiones	No. Ítems	Bajo	Medio	Alto
Esencial	6	1 - 10	11 - 20	21 - 30
Operativa	6	1 - 10	11 - 20	21 - 30
Estratégica	6	1 - 10	11 - 20	21 - 30
Valorativa	6	1 - 10	11 - 20	21 - 30
Motivacional	6	1 - 10	11 - 20	21 - 30

Aprendizaje	6	1 - 10	11 -20	21 – 30
Inteligencia	6	1 - 10	11 -20	21 – 30
COMUNICACIÓN INTERNA	42	1 - 70	71 - 140	141 - 210
	NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO	
	La comunicación interna entre colaboradores se ubica en este nivel cuando en la institución educativa no existe sinceridad en la comunicación, apertura al dialogo, capacidad de negociación ni de relación, honestidad ni defensa de los intereses mucho menos valoración del trabajo. Su puntuación oscila entre 1 a 70	La comunicación interna entre colaboradores se ubica en este nivel cuando en ocasiones no existe apertura al diálogo, las autoridades no escuchan y no tratan de forma cordial a sus colaboradores, falta de motivación entre compañeros y trabajo en equipo. Su puntuación oscila entre 71 a 140	La comunicación interna entre colaboradores se ubica en este nivel cuando existe apertura en la comunicación, el dialogo se desarrolla con sinceridad, los docentes se sienten escuchados y respetados por sus compañeros y autoridades y existe motivación respeto por la diversidad de pensamiento. Su puntuación oscila entre 141 a 210	

Anexo 3: Base de datos de la variable comunicación interna

No.	COMUNICACIÓN INTERNA																																								TOTAL VARIABLE										
	ESENCIAL							TOTAL	OPERATIVA					TOTAL	ESTRATÉGICA					TOTAL	VALORATIVA					TOTAL	MOTIVACIONAL					TOTAL	APRENDIZAJE					TOTAL	INTELIGENCIA					TOTAL							
	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	TOTAL		PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11		PREG12	PREG13	PREG14	PREG15	PREG16		PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21		PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26		PREG27	PREG28	PREG29	PREG30	PREG31		PREG32	PREG33		PREG34	PREG35		PREG36	PREG37	PREG38	PREG39	PREG40	PREG41	PREG42
1	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	17	110	
2	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
3	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	108	
4	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
5	3	2	2	4	1	1	16	2	2	1	2	2	3	18	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	15	1	1	1	4	3	3	5	15	2	4	2	4	1	2	15	3	3	2	4	3	1	16	106
6	4	2	2	2	2	4	18	4	4	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	15	1	1	1	3	2	2	3	10	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	109	
7	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	15	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	18	109	
8	2	2	2	4	1	1	12	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	14	1	2	2	4	4	4	18	1	1	1	3	2	2	3	12	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
9	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
10	3	2	2	4	1	1	11	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	105	
11	3	2	2	4	1	1	11	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	105	
12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	23	2	1	3	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	3	4	20	3	2	4	4	2	5	20	3	3	2	2	1	3	14	139	
13	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
14	2	2	2	3	2	3	15	2	2	1	2	2	3	14	1	2	2	2	3	3	13	2	2	2	3	3	3	12	1	1	1	2	1	2	8	1	3	3	3	1	13	2	3	2	2	2	3	15	90		
15	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
16	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
17	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
18	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	3	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107	
19	1	3	2	4	1	5	16	1	1	4	1	5	4	16	1	1	1	5	5	5	18	1	1	4	5	5	5	21	1	1	1	1	5	5	5	18	1	1	1	1	5	10	1	5	1	5	1	5	18	117	
20	1	3	2	4	1	5	16	1	1	1	1	5	4	13	1	1	1	5	5	5	18	1	3	2	4	1	5	16	1	1	1	1	5	4	16	1	1	1	1	5	10	1	5	1	5	1	5	18	107		
21	3	2	2	4	1	1	19	2	2	1	2	2	3	13	2	2	2	3	3	15	2	2	2	3	3	3	18	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	3	14	109		
22	2	2	2	3	2	2	13	2	2	1	2	2	3	13	2	2	2	2	3	3	14	2	2	2	3	3	3	14	2	2	4	4	2	4	18	3	2	4	2	3	4	18	2	3	2	2	2	3	14	104	
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	24	168		
24	3	2	2	4	1	1	15	2	2	1	2	2	3	12	1	1	2	2	4	4	14	1	2	2	3	3	3	18	1	1	1	3	2	2	12	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	108		
25	2	2	2	3	1	1	11	2	2	1	2	2	3	13	1	1	2	2	3	3	14	1	2	2	3	3	3	16	1	1	1	2	2	2	12	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	1	2	12	98	
26	2	2	2	4	1	1	12	2	2	1	2	2	3	17	1	1	2	2	4	4	14	1	2	2	3	3	3	15	1	1	1	3	2	2	12	3	4	5	5	4	5	26	1	2	1	4	1	3	12	108	
27	4	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	15	4	1	1	3	3	13	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	18	124		
28	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	24	173		
29	3	2	2	4	1	1	23	4	4	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	20	145		
30	4	4	4	3	3	2	18	4	4	3	4	4	4	22	2	2	2	2	4	4	16	3	3	4	4	4	4	21	3	3	4	3	3	3	19	4	4	4	4	4	24	3	4	3	3	2	2	17	137		
31	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	16	109		
32	3	2	2	4	1	1	14	2	2	1	2	2	3	15	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	109		
33	3	2	2	4	1	1	13	2	2	1	2	2	3	14	1	1	2	2	4	4	15	1	2	2	4	4	4	17	1	1	1	3	2	2	11	1	3	3	4	5	23	1	4	4	4	1	3	14	107		
34	1	5	1	5	1	5	18	1	1	5	1	5	4	17	1	1	1	5	5	5	18	1	1	1	5	5	5	18	1	1	1	5	5	5	18	1	1	4	5	1	1	13	1	5	1	5	1	5	18	120	
35	1	5	1	5	1	5	18	1	1	5	1	5	5	18	1	1	1	5	5	5	18	1	1	1	5	5	5	18	1	1	1	5	5	5	18	1	1	4	5	1	1	13	1	5	1	5	1	5	18	121	
36	1	3	2	5	2	5	18	2	1	4	5	5	5	22	1	1	1	5	5	5	18	1	1	1	5	5	5	18	3	3	4	4	4	21	2	4	4	3	1	17	1	1	1	4	1	4	1	4	12	126	
37	1	3	2	3	3	3	15	2	2	1	3	3	3	14	1	1	1	4	4	2	12	4	3	2	2	2	16	2	1	4	3	3	3	16	3	3	2	3	4												

Anexo 4: Estadístico de fiabilidad de la variable comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	42

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.-La comunicación entre las autoridades de la institución y los docentes es sincera.	111,43	279,533	,295	,872
2.-La comunicación entre docentes es sincera.	111,52	276,153	,468	,869
3.-Las autoridades de la institución siempre están abiertas al diálogo.	111,70	269,703	,606	,866
4.-Los docentes siempre están abiertos al diálogo.	110,57	283,481	,225	,873
5.-Las autoridades de la institución tienen adecuada capacidad de negociación con los docentes.	112,35	263,259	,659	,864
6.-Los docentes tienen adecuada capacidad de negociación con las autoridades de la institución.	111,87	269,189	,394	,870
7.-Las autoridades de la institución se relacionan con los docentes oportunamente.	112,02	273,410	,665	,866
8.-Las autoridades de la institución saben en qué momento conversar con los docentes.	111,52	284,102	,245	,872
9.-Los docentes se relacionan con las autoridades institucionales oportunamente.	112,18	267,071	,503	,867
10.-Los docentes saben en qué momento conversar con las autoridades institucionales.	111,77	277,204	,433	,869
11.-Los docentes se relacionan entre sí oportunamente.	110,80	281,292	,352	,871
12.-Los docentes saben en qué momento conversar con su gremio.	110,95	278,715	,420	,869
13.-Las autoridades institucionales saludan a los docentes con un apretón de manos.	112,75	265,885	,790	,863
14.-Las autoridades institucionales miran fijamente a los ojos de los docentes.	112,80	269,446	,698	,865
15.-Las autoridades institucionales saben escuchar.	112,05	275,433	,570	,867
16.-Los docentes se saludan con amabilidad.	110,82	282,661	,318	,871
17.-Los docentes saben escucharse entre ellos.	110,37	283,779	,272	,872
18.-Los docentes saben escuchar a las autoridades institucionales.	110,27	287,435	,125	,874
19.-Las autoridades institucionales son ejemplo de honestidad.	112,48	267,589	,590	,865
20.-Las autoridades institucionales son ejemplo de responsabilidad.	111,85	276,592	,478	,868
21.-Las autoridades institucionales son ejemplo de puntualidad.	111,85	273,926	,572	,867
22.-Los docentes son ejemplo de honestidad.	110,45	284,767	,226	,872
23.-Los docentes son ejemplo de responsabilidad.	110,50	286,308	,117	,875
24.-Los docentes son ejemplo de puntualidad.	110,37	291,830	-,041	,877

25.-Las autoridades institucionales motivan a los docentes para capacitarse.	112,57	260,815	,822	,861
26.-Las autoridades institucionales motivan a los docentes para realizar publicaciones.	112,68	266,020	,832	,862
27.-Las autoridades institucionales motivan a los docentes para mejorar la práctica docente.	112,30	262,574	,627	,864
28.-Los docentes se motivan entre sí para capacitarse.	110,98	286,999	,152	,873
29.-Los docentes se motivan entre sí para realizar publicaciones.	111,43	276,404	,393	,870
30.-Los docentes motivan entre sí para mejorar la práctica docente.	110,87	285,087	,205	,873
31.-Las autoridades institucionales tienen en cuenta la opinión de los docentes.	112,40	264,759	,692	,863
32.-Los docentes son aceptados por su grupo de trabajo, independientemente de su posición política.	111,32	289,148	,058	,875
33.-Los docentes integran grupos para defender intereses individuales.	110,07	298,892	-,209	,883
34.-Predominan los intereses de grupo más que el bienestar del gremio docente.	109,98	293,717	-,091	,880
35.-El grupo de trabajo valora los aportes de los docentes.	110,85	292,285	-,055	,878
36.-Las autoridades institucionales tienen en cuenta la opinión de los estudiantes.	110,02	293,922	-,093	,882
37.-Las autoridades institucionales resuelven los problemas de manera apropiada.	112,50	266,513	,693	,864
38.-Los docentes resuelven sus problemas de manera apropiada.	110,52	289,333	,042	,875
39.-Las autoridades institucionales reconocen los logros de los docentes.	112,43	272,712	,501	,868
40.-Los docentes reconocen los logros de sus colegas.	110,52	294,717	-,129	,879
41.-Las autoridades institucionales reconocen cuando los docentes tienen la razón.	112,48	271,487	,519	,867
42.-Los docentes reconocen cuando los docentes tienen la razón.	110,95	285,382	,184	,873

Anexo 5: Matriz de validación del experto del instrumento de la variable comunicación interna

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA, GUAYAQUIL, 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
COMUNICACIÓN INTERNA	Esencial	Sinceridad	La comunicación entre las autoridades de la institución y los docentes es sincera. La comunicación entre docentes es sincera.						X		X		X				
		Apertura al diálogo	Las autoridades de la institución siempre están abiertas al diálogo. Los docentes siempre están abiertos al diálogo.						X		X		X		X		
		Capacidad de negociación	Las autoridades de la institución tienen adecuada capacidad de negociación con los docentes. Los docentes tienen adecuada capacidad de negociación con las autoridades de la institución.						X		X		X		X		
	Operativa	Oportunidad	Las autoridades de la institución se relacionan con los docentes oportunamente. Las autoridades de la institución saben en qué momento conversar con los docentes. Los docentes se relacionan con las autoridades institucionales oportunamente.						X		X		X		X		
		Capacidad de relación	Los docentes saben en qué momento conversar con las autoridades institucionales. Los docentes se relacionan entre sí oportunamente. Los docentes saben en qué momento conversar con su gremio.						X		X		X		X		
	Estratégica	Contacto físico	Las autoridades institucionales saludan a los docentes con un apretón de manos. Las autoridades institucionales miran fijamente a los ojos de los docentes.						X		X		X		X		
		Amabilidad	Las autoridades institucionales saben escuchar. Los docentes se saludan con amabilidad.						X		X		X		X		
		Escucha	Los docentes saben escucharse entre ellos. Los docentes saben escuchar a las autoridades institucionales.						X		X		X		X		

Caruz

Valorativa	Honestidad	Las autoridades institucionales son ejemplo de honestidad. Los docentes son ejemplo de honestidad.								X	X	X	X		
	Responsabilidad	Las autoridades institucionales son ejemplo de responsabilidad. Los docentes son ejemplo de responsabilidad.								X	X	X	X		
	Puntualidad	Las autoridades institucionales son ejemplo de puntualidad. Los docentes son ejemplo de puntualidad.								X	X	X	X		
Motivacional	Motivación	Las autoridades institucionales motivan a los docentes para capacitarse. Las autoridades institucionales motivan a los docentes para realizar publicaciones. Las autoridades institucionales motivan a los docentes para mejorar la práctica docente.								X	X	X	X		
	Capacitación	Los docentes se motivan entre sí para capacitarse. Los docentes se motivan entre sí para realizar publicaciones. Los docentes motivan entre sí para mejorar la práctica docente.								X	X	X	X		
Aprendizaje	Defensa de Intereses	Los docentes integran grupos para defender intereses individuales. Predominan los intereses de grupo más que el bienestar del gremio docente.								X	X	X	X		
	Valoración del trabajo	Los docentes son aceptados por su grupo de trabajo, independientemente de su posición política. El grupo de trabajo valora los aportes de los docentes.								X	X	X	X		
	Consideración de la opinión	Las autoridades institucionales tienen en cuenta la opinión de los docentes. Las autoridades institucionales tienen en cuenta la opinión de los estudiantes								X	X	X	X		
Inteligencia	Resolución de problemas	Las autoridades institucionales resuelven los problemas de manera apropiada. Los docentes resuelven sus problemas de manera apropiada. Las autoridades institucionales reconocen cuando los docentes tienen la razón.								X	X	X	X		
	Reconocimientos de logros	Las autoridades institucionales reconocen los logros de los docentes. Los docentes reconocen los logros de sus colegas. Los docentes reconocen cuando los docentes tienen la razón.								X	X	X	X		

Caruz
 Dra. Liliána Ivonne Espinoza Salazar

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA

OBJETIVO: Medir el nivel de comunicación interna entre los colaboradores de una Institución Educativa, Guayaquil, 2018

DIRIGIDO A: Docentes

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Espinoza Salazar Liliana Ivonne

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
✓		

Guayaquil, 05 de noviembre de 2018


Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar

Anexo 6: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: Comunicación interna entre colaboradores de una Institución Educativa, Guayaquil 2018.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?	Determinar el nivel de comunicación interna de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018	El nivel de comunicación interna entre los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018, es bajo.	COMUNICACIÓN INTERNA	Esencial	Sinceridad	Encuesta para evaluar la comunicación interna 42 ítems Escala tipo Likert Muy de acuerdo=5 De acuerdo=4 Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3 En desacuerdo=2 Muy en desacuerdo=1
					Apertura al dialogo	
					Capacidad de negociación	
				Operativa	Oportunidad	
					Capacidad de relación	
				Estratégica	Contacto físico	
			Amabilidad			
			Escucha			
			Valorativa	Honestidad		
				Responsabilidad		
				Puntualidad		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS				
¿Qué nivel presenta la dimensión esencial de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?	Conocer el nivel de la dimensión esencial de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018	El nivel de la dimensión esencial de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018, es bajo.				
¿Cómo es el nivel de la dimensión operativa de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?	Identificar y describir el nivel de la dimensión operativa de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018	El nivel de la dimensión operativa de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018, es bajo.				
¿Qué nivel tiene la dimensión estratégica de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?	Conocer y caracterizar el nivel de la dimensión estratégica de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018	El nivel de la dimensión estratégica de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018, es bajo.				
¿Cómo es nivel de la dimensión valorativa de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?	Identificar y describir el nivel de la dimensión valorativa de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018	El nivel de la dimensión valorativa de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018, es bajo.				

¿Qué nivel presenta la dimensión motivacional de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?	Conocer y caracterizar el nivel de la dimensión motivacional de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018	El nivel de la dimensión motivacional de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018, es bajo.
¿Qué nivel tiene la dimensión aprendizaje de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?	Identificar y describir el nivel de la dimensión aprendizaje de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018	El nivel de la dimensión aprendizaje de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018, es bajo.
¿Qué nivel tiene la dimensión inteligencia de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018?	Identificar y describir el nivel de la dimensión inteligencia de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil, 2018	El nivel de la dimensión aprendizaje de los colaboradores de la Unidad Educativa “Dr. Teodoro Alvarado Olea”, Guayaquil 2018, es bajo.

Motivacional	Motivación
	Capacitación
Aprendizaje	Defensa de intereses
	Valoración del trabajo
	Consideración de la opinión
Inteligencia	Resolución de problemas
	Reconocimiento de logros

Elaborado Por: Leonora Arreaga Bueno

Anexo 7: Solicitud de autorización de estudio

SOLICITO: Autorización aplicación de instrumentos de investigación

MSc.

Susana Guaraca Parreño

Rectora de la Unidad Educativa Fiscal "Dr. Teodoro Alvarado Olea"

Presente.-

Leonora Arreaga Bueno, docente de la Unidad Educativa "Dr. Teodoro Alvarado Olea", con el debido respeto me dirijo a su despacho y solicito autorización y facilidades para la aplicación de los instrumentos de la investigación titulada "Comunicación interna entre colaboradores de una Unidad Educativa Guayaquil, 2018"

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

Atentamente



Leonora Arreaga Bueno
Firma



UNIDAD EDUCATIVA FISCAL
Dr. Teodoro Alvarado Olea



RECTORADO

13 de noviembre de 2018

Anexo 8: Documento de autorización de estudio



UNIDAD EDUCATIVA FISCAL "DR. TEODORO ALVARADO OLEA"

Guayaquil, 15 de Noviembre de 2018

Señora. Lcda.
Leonora Arreaga Bueno

Estimada compañera,

En respuesta a su petición de realizar la aplicación de los instrumentos de investigación titulada "Comunicación interna entre colaboradores de una Unidad Educativa Guayaquil 2018" y en vista al esfuerzo realizado por Ud. y sobre todo del beneficio que tendrán los estudiantes a quien va a dirigir su tesis de maestría cuenta con mi aprobación para que desarrolle su investigación y que cumpla con los lineamientos y el proceso a seguir con los estudiantes.

Atentamente,

Mgs. Susana Guaraca Parreño
Rectora

Anexo 9: Protocolo de consentimiento



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN

Título de la investigación: Comunicación Interna Entre colaboradores de la Institución "Dr. Teodoro Alvarado Olea"

Objetivo de la investigación: Determinar el nivel de comunicación interna entre los colaboradores de la institución Educativa "Dr. Teodoro Alvarado Olea."

Autor: Lic. Leonora Arreaga

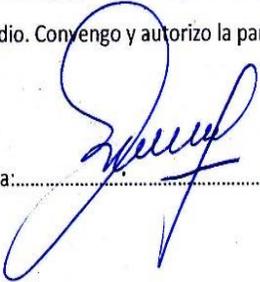
Lugar donde se realizará la investigación: Institución Educativa "Dr. Teodoro Alvarado Olea"

Nombre del participante: Vicente Perero

Yo, Vicente Perero Cereno

identificado con documento de identidad N° 0910844307 he sido

informado(a) y entiendo que los datos obtenidos serán utilizados con fines científicos en el estudio. Convengo y autorizo la participación en este estudio de investigación.

Firma: 

(Lugar), 16 de NOVIEMBRE de 2018

Anexo 10: Fotografías

Con la Rectora de la Institución



Docentes realizando encuesta



Anexo 12: Informe de originalidad

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Liliana Ivonne Espinoza Salazar docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada: Comunicación interna entre los colaboradores de la Institución Educativa "Dr. Teodoro Alvarado Olea", Guayaquil 2018, de la estudiante Leonora Anabela Arreaga Bueno, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Piura, 05 de diciembre del 2019


.....
Firma

Dra. Liliana Ivonne Espinoza Salazar

DNI:02684276

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Pantallazo del Software Turnitin

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

ARREAGA_BUENO.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	8%	1%	21%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo <small>Trabajo del estudiante</small>	17%
2	riuma.uma.es <small>Fuente de Internet</small>	1%
3	Submitted to International Baccalaureate Ministry of Education of Ecuador <small>Trabajo del estudiante</small>	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1%
5	cybertesis.unmsm.edu.pe <small>Fuente de Internet</small>	<1%
6	Submitted to Pontificia Universidad Católica del <small></small>	<1%



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



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
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Leonora Anabela Arreaga Bueno

INFORME TITULADO:

Comunicación Interna entre los colaboradores de la institución Educativa "Dr.
Teodoro Alvarado Olea" Guayaquil, 2018 .

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA