



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Comunicación como herramienta de gestión y la imagen institucional educativa en percepción de los docentes del C.E.P. La Salle - Breña 2015

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

AUTOR:

Br. Delgado Barreda, Luis Alberto

ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio

SECCIÓN

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PERÚ – 2016

Presidente

Dra.: Tamara Pando Ezcurra

Secretario

Dr.: Luis Edilberto Garay Peña

Vocal

Dr. Freddy Antonio Tataje Ochoa

Dedicatoria

A nuestro buen Dios por todas las gracias que me ha permitido vivir. Gracias por la fuerza y el ánimo de seguir adelante.

A mi madre y Hermanos de La Salle, que son un modelo de vida; por sus consejos, sus valores y por hacerme una persona de bien.

A mi familia, especialmente Laura del Carmen y Guadalupe Fernanda, mis hijas, porque son el motor de mi vida.

Agradecimiento

A la Escuela Post Grado de la Universidad César Vallejo por buscar que nuevas generaciones logren sus metas profesionales.

A todos los profesores, magister y doctores, de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo que con sus enseñanzas nos han permitido abrir nuevos horizontes a través de sus clases y por el aporte de sus experiencias personales en nuestra formación de post-grado.

A los directivos y docentes del Centro Educativo Particular La Salle de Lima donde he realizado la presente investigación, gracias por el apoyo y facilidades otorgadas para el presente trabajo.

Al Doctor, Freddy Antonio Ochoa Tataje por su paciencia y dedicación, especialmente en la última etapa de este proyecto, por sus oportunas recomendaciones para el desarrollo de dicha investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luis Alberto Delgado Barreda, estudiante del Programa Maestría en Administración de la Educación, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 10296436, con la tesis titulada: “Comunicación como herramienta de gestión y la imagen institucional educativa en percepción de los docentes del C.E.P. La Salle - Breña 2015”

Declaro bajo juramento que:

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

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

San Juan de Lurigancho, febrero del 2016.

Luis Alberto Delgado Barreda

DNI: 10296436

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, sede en San Juan de Lurigancho presento la Tesis titulada: “Comunicación como herramienta de gestión y la imagen institucional educativa en percepción de los docentes del C.E.P. La Salle - Breña 2015”, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de dicha Universidad para optar por el grado de Magister en Administración de la Educación.

La investigación consigna de seis capítulos. El primero está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por la realidad problemática, antecedentes, marco teórico, justificación, formulación del problema, presentación de las hipótesis de trabajo y descripción de los objetivos de la investigación. El segundo referido al marco metodológico pues define las variables, se presenta la operacionalización de las mismas, el tipo y diseño de investigación realizada, la población y muestra, el método de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. El tercero está expresa los resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión. El cuarto muestra la discusión de los resultados.

Finalmente se agregan los capítulos de las conclusiones y recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos en la investigación y se presentan las referencias bibliográficas y los apéndices respectivos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Índice

Carátula	i
Páginas Preliminares	ii
Página de los Jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xiv
I. Introducción	16
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación Teórica	25
1.3 Justificación	70
1.4 Problema	76
1.5 Hipótesis	77
1.6 Objetivos	78
II. Marco Metodológico	79

2.1 Variables	80
2.2 Operacionalización de variables	81
2.3 Metodología	81
2.3.1 Tipo de estudio	81
2.3.2 Diseño	83
2.4 Población, muestra y muestreo	85
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	87
2.6 Método de análisis de datos	90
2.7 Consideraciones éticas	92
III. Resultados	93
IV. Discusión	110
V. Conclusiones	120
VI. Recomendaciones	123
VII. Referencias	126
Apéndices	133

Apéndice A: Matriz de consistencia	134
Apéndice B: Matriz metodológica	136
Apéndice C: Cuestionario. Comunicación como herramienta de gestión	139
Apéndice D: Cuestionario. Imagen institucional	141
Apéndice E: Validación de los instrumentos (1er evaluador)	144
Apéndice F: Validación de los instrumentos (2do evaluador)	150
Apéndice G: Base de datos de la prueba piloto 1ra variable	158
Apéndice H: Base de datos de la prueba piloto 2da variable	159
Apéndice I: Base de datos de la 1ra variable	160
Apéndice J: Base de datos de la 2da variable	165
Apéndice K: Correlaciones de rho de Spearman	169
Apéndice L: Artículo científico	173
Apéndice M: Declaratoria de autenticidad del artículo científico	185

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	81
Tabla 2	Tipos de investigación	82
Tabla 3	Población de estudio	86
Tabla 4	Validación por juicio de expertos del instrumento: comunicación como herramienta de gestión	88
Tabla 5	Validación por juicio de expertos del instrumento: imagen institucional educativa	88
Tabla 6	Criterios de confiabilidad	88
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento la comunicación como herramienta de gestión	89
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento la imagen institucional educativa	89
Tabla 9	Baremos de la comunicación como herramienta de gestión	89
Tabla 10	Baremos de la imagen educativa institucional	90
Tabla 11	Resultados de la prueba de normalidad de los datos	91
Tabla 12	Resultados de los niveles de la dimensión: direccionalidad de la comunicación interna	94
Tabla 13	Resultados de los niveles de la dimensión: estrategias de la comunicación interna	95
Tabla 14	Resultados de los niveles de la variable: comunicación como herramienta de gestión	96
Tabla 15	Resultados de los niveles de la dimensión: identidad de la organización	97
Tabla 16	Resultados de los niveles de la dimensión: canales de comunicación	98
Tabla 17	Resultados de los niveles de la dimensión: realidad	99

	corporativa	
Tabla 18	Resultados de los niveles de la variable: imagen institucional educativa	100
Tabla 19	Correlación de la comunicación como herramienta de gestión y la imagen institucional educativa	101
Tabla 20	Correlación de la comunicación como herramienta de gestión y la imagen institucional educativa	102
Tabla 21	Correlación de la comunicación como herramienta de gestión y la identidad de la organización	103
Tabla 22	Correlación de la comunicación como herramienta de gestión y la identidad de la organización	104
Tabla 23	Correlación de la comunicación como herramienta de gestión y los canales de comunicación	106
Tabla 24	Correlación de la comunicación como herramienta de gestión y los canales de comunicación	106
Tabla 25	Correlación de la comunicación como herramienta de gestión y la realidad corporativa	108
Tabla 26	Correlación de la comunicación como herramienta de gestión y la realidad corporativa	108

Lista de Figuras

Figura 1	Resultados de los niveles de la dimensión de direccionalidad de la comunicación interna	94
Figura 2	Resultados de los niveles de la dimensión de estrategias de la comunicación interna	95
Figura 3	Resultados de los niveles de la variable de la comunicación como herramienta de gestión	96
Figura 4	Resultados de los niveles de la dimensión de la identidad de la organización	97
Figura 5	Resultados de los niveles de la dimensión de los canales de comunicación	98
Figura 6	Resultados de los niveles de la dimensión de la realidad corporativa	99
Figura 7	Resultados de los niveles de la variable de la imagen institucional educativa	100
Figura 8	Comunicación como herramienta de gestión y la imagen institucional educativa	102
Figura 9	Comunicación como herramienta de gestión y la identidad de la organización	104
Figura 10	Comunicación como herramienta de gestión y los canales de comunicación	107
Figura 11	Comunicación como herramienta de gestión y la realidad corporativa	109

Resumen

La intención de este estudio es determinar el grado de relación que existe entre la comunicación como herramienta de gestión y la imagen institucional educativa en percepción de los docentes del C.E.P. La Salle.

El tipo de investigación planteado fue descriptivo ya que detalla las características propias de cada variable proyectada frente a las dimensiones propuestas, y correlacional pues determina el nivel de relación que hay entre las variables comunicación como herramienta de gestión y la imagen institucional educativa y transversal porque los datos obtenidos fueron en un momento y espacio determinado. Para dicho estudio se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a docentes del C.E.P. La Salle de Lima. Para establecer la confiabilidad se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.0 y el cálculo del coeficiente de Alpha de Cronbach. El grado de confiabilidad de los instrumentos aplicados a las variables de la comunicación como herramienta de gestión y la imagen educativa institucional procedido por la técnica antes mencionada es de 0.791 y 0.742 respectivamente, lo que significa que el instrumento presentó alta confiabilidad, por lo que se procedió a aplicar al estudio.

Según los resultados conseguidos, la comunicación como herramienta de gestión se relaciona directa y significativamente con la imagen institucional educativa, lo que se corrobora con el coeficiente de correlación de rho de Spearman obtenido (0.792) y el valor de significancia obtenido fue menor que 0.01, por lo que la correlación es altamente significativa.

Palabras claves: comunicación como herramienta de gestión, la imagen institucional educativa direccionalidad de la comunicación y canales de la comunicación.

Abstract

The intent of this study is to determine the degree of relationship between communication as a management tool and educational institutional image perception of the C.E.P. La Salle's teachers.

The research was descriptive and raised detailing the characteristics of each variable projected against the proposed dimensions characteristics and correlational since it determines the level of relationship between the variables of communication as a management tool and educational and cross-corporate image because data were obtained in a given time and space. For this study the survey technique using as the questionnaire, which was applied to teachers applies C.E.P. La Salle de Lima. To establish reliability was used SPSS statistical software version 21.0 and calculation of Cronbach Alpha coefficient. The degree of reliability of the instruments applied to variables of communication as a tool for management and institutional educational image carried by the aforementioned technique is 0.791 and 0.742 respectively, which means that the instrument presented high reliability, so that he proceeded to apply to the study.

According to the results achieved, the communication as a management tool is directly and significantly with educational institutional image, which is corroborated by the correlation coefficient rho Spearman obtained (0.792) and the significance value obtained was less than 0.01, so that the correlation is highly significant.

Keywords: communication as a management tool, educational institutional image directionality of communication and channels of communication.