

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS

**HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS
TRABAJADORES DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA MERCEDES INDACOCHEA LOZANO HUACHO, 2019.**

Presentado por:

ELENA GABRIELA CAROLINA AGUEDO MORALES

JAIR ALESSANDRO GARCÍA ALEJOS

Asesor:

Lic. HENRY ANTONIO MORALES GAMARRA

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

Huacho – Perú

2021

**HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS
TRABAJADORES DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA MERCEDES INDACOCHEA LOZANO HUACHO, 2019.**

ELENA GABRIELA CAROLINA AGUEDO MORALES

JAIR ALESSANDRO GARCÍA ALEJOS

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Lic. HENRY ANTONIO MORALES GAMARRA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
HUACHO
2021**



Lic. HENRY ANTONIO MORALES GAMARRA
ASESOR



M(a) NILA JUANA LIMACHI QUESO
PRESIDENTE



Dr. GUILLERMO RAMÍREZ LA ROSA.
SECRETARIO



Lic. LUIS MIGUEL ARIAS MARTÍNEZ
VOCAL





DEDICATORIA

La presente investigación está dedicada a Dios por ser nuestra fortaleza en todo momento y a todos aquellos que colaboraron a su realización con éxito, de manera especial a nuestras familias, amigos y docentes.

Elena Gabriela Carolina Aguedo Morales

Jair Alessandro García Alejos

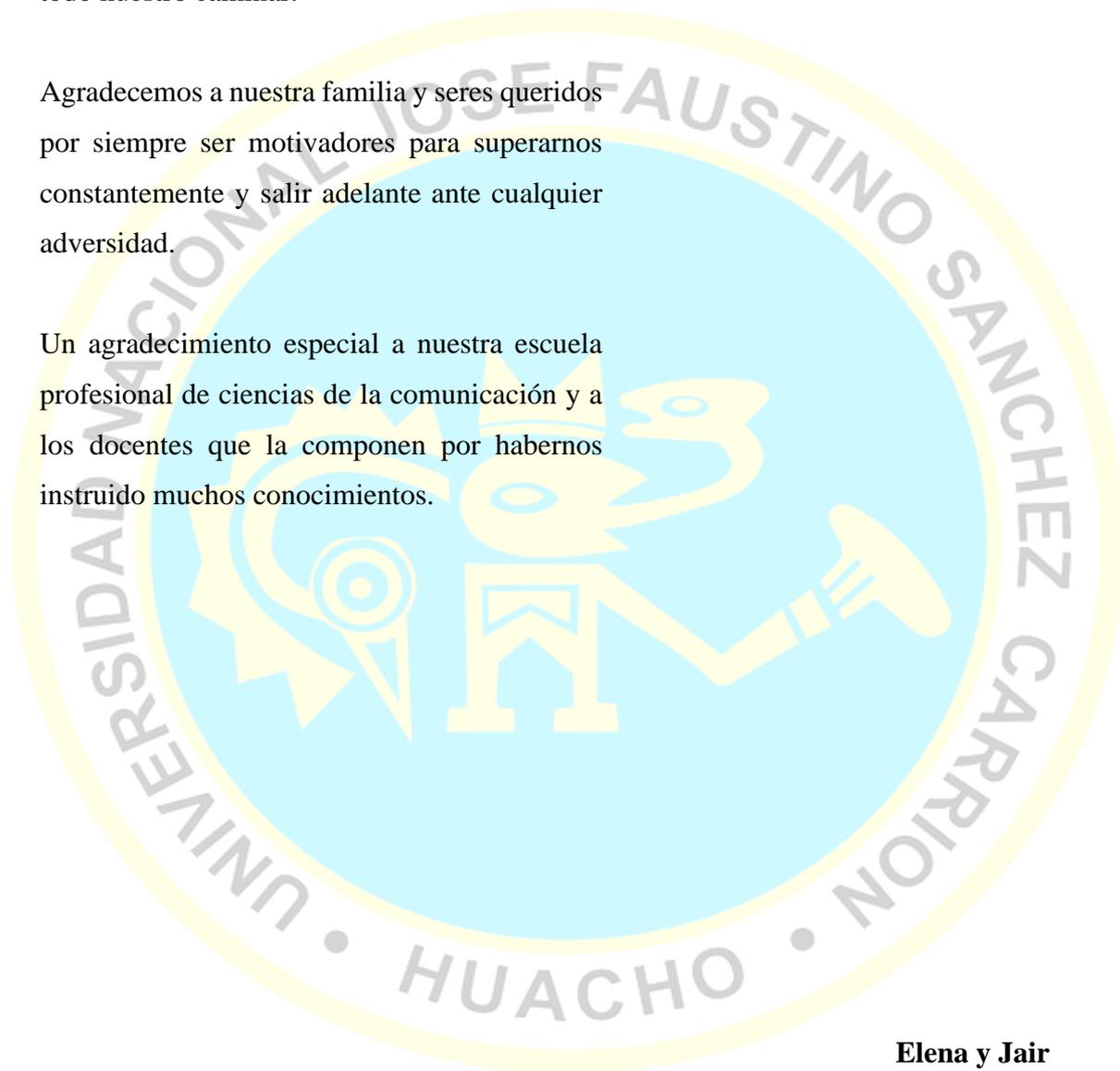
AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por brindarnos su bendición y por estar siempre con nosotros, por el don de la sabiduría y la humildad en todo nuestro caminar.

Agradecemos a nuestra familia y seres queridos por siempre ser motivadores para superarnos constantemente y salir adelante ante cualquier adversidad.

Un agradecimiento especial a nuestra escuela profesional de ciencias de la comunicación y a los docentes que la componen por habernos instruido muchos conocimientos.

Elena y Jair



ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Objetivos del estudio	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	16
1.5 Delimitaciones del estudio	16

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Investigaciones internacionales	18
2.1.2 Investigaciones nacionales	19
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Definición de términos básicos.....	28
2.4 Hipótesis de Investigación	28
2.4.1 Hipótesis general	28
2.4.2 Hipótesis específicas	28

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1	Diseño Metodológico	29
3.1.1	Tipo de investigación	29
3.1.2	Nivel de investigación	29
3.1.3	Diseño de investigación	29
3.1.4	Enfoque de investigación	29
3.2	Población y muestra	30
3.3	Técnicas de recolección de datos	30
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información.....	30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1	Análisis de resultados	31
4.2	Contrastación de Hipótesis	56

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1	Discusión	57
-----	-----------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1	Conclusiones	59
6.2	Recomendaciones	60
REFERENCIAS.....		62
7.1	Fuentes documentales	62
7.2	Fuentes bibliográficas	62
7.3	Fuentes hemerográficas	64
7.4	Fuentes electrónicas	65
ANEXOS.....		67
01	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	67
02	INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Utilización del buzón de sugerencias	31
Figura 2 Reacciones al dejar sugerencias	32
Figura 3 Correos electrónicos a su jefe	33
Figura 4 El correo electrónico como medio eficaz.....	34
Figura 5 Cartas personales enviadas al jefe inmediato.....	35
Figura 6 Respuesta al enviar cartas personales.	36
Figura 7 Circulares recibidos de la alta dirección	37
Figura 8 Los circulares como herramienta eficaz.....	38
Figura 9 El manual del empleado.....	39
Figura 10 El manual del empleado como buena herramienta	40
Figura 11 Cumplimiento del manual del empleado	41
Figura 12 El manual de funciones.....	42
Figura 13 El manual de funciones como buena herramienta	43
Figura 14 Cumplimiento del manual de funciones.....	44
Figura 15 Citaciones a través de correos.....	45
Figura 16 Rapidez de correos electrónicos.....	46
Figura 17 Correos en el trabajo de equipo.....	47
Figura 18 Reuniones en la institución... ..	48
Figura 19 Las reuniones como aporte a la institución.....	49
Figura 20 Participación de eventos internos.....	50
Figura 21 Eventos internos considerados positivos.....	51
Figura 22 Utilización del teléfono	52
Figura 23 El teléfono como herramienta eficaz	53
Figura 24 Las redes sociales en la institución	54
Figura 25 Información en redes sociales	55
Figura 26 Redes sociales para aclarar dudas	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Utilización del buzón de sugerencias	31
Tabla 2 Reacciones al dejar sugerencias	32
Tabla 3 Correos electrónicos a su jefe.....	33
Tabla 4 El correo electrónico como medio eficaz	34
Tabla 5 Cartas personales enviadas al jefe inmediato.....	35
Tabla 6 Respuesta al enviar cartas personales.....	36
Tabla 7 Circulares recibidos de la alta dirección.....	37
Tabla 8 Los circulares como herramienta eficaz	38
Tabla 9 El manual del empleado	39
Tabla 10 El manual del empleado como buena herramienta.....	40
Tabla 11 Cumplimiento del manual del empleado	41
Tabla 12 El manual de funciones.....	42
Tabla 13 El manual de funciones como buena herramienta.....	43
Tabla 14 Cumplimiento del manual de funciones	44
Tabla 15 Citaciones a través de correos	45
Tabla 16 Rapidez de correos electrónicos	46
Tabla 17 Correos en el trabajo de equipo	47
Tabla 18 Reuniones en la institución.....	48
Tabla 19 Las reuniones como aporte a la institución	49
Tabla 20 Participación de eventos internos	50
Tabla 21 Eventos internos considerados positivos	51
Tabla 22 Utilización del teléfono	52
Tabla 23 El teléfono como herramienta eficaz	53
Tabla 24 Las redes sociales en la institución.....	54
Tabla 25 Información en redes sociales.....	55
Tabla 26 Redes sociales para aclarar dudas.....	56

Resumen

Objetivo: Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019. **Métodos:** La institución educativa cuenta con la relación del personal del nivel secundario, que tiene un total de 93 trabajadores que cumplen sus funciones en las diferentes áreas de la institución. El instrumento elaborado para la investigación corresponde a la escala de Lickert, con 26 ítems, distribuidos en 3 dimensiones y 3 indicadores. Para la obtención de los resultados en gráficos se utilizó el SPSS. **Resultados:** De acuerdo a los datos obtenidos, la mayoría (56,99%) de los trabajadores del nivel secundario, considera que casi siempre llegan a tiempo y de manera oportuna las cartas personales que envía a su jefe inmediato, por otro lado, un 26,88% de trabajadores manifiesta que solo a veces esta acción es oportuna, asimismo, el 10,75% de trabajadores considera que nunca llegan a tiempo y de manera oportuna las cartas personales que envía a su jefe inmediato y finalmente un 5,38% indica que siempre llegan a tiempo y de manera oportuna sus cartas. **Conclusión:** De acuerdo a los resultados obtenidos nos demuestran que las herramientas de comunicación interna se desarrollan de una manera regularmente buena.

Palabras clave: Comunicación interna, cartas personales.

Abstract

Objective: To describe how workers at the secondary level of the Mercedes Indacochea Lozano Huacho Educational Institution, 2019, use internal communication tools. **Methods:** The educational institution has a ratio of secondary level staff, which has a total of 93 workers who perform their functions in the different areas of the institution. The instrument developed for the research corresponds to the Lickert scale, with 26 items, distributed in 3 dimensions and 3 indicators. The SPSS was used to obtain the results in graphs. **Results:** According to the data obtained, the majority (56.99%) of secondary level workers consider that personal letters sent to their immediate boss almost always arrive on time and in a timely manner; on the other hand, 26.88% of workers state that only sometimes this action is timely; likewise, 10.75% of workers consider that personal letters sent to their immediate boss never arrive on time and in a timely manner; and finally, 5.38% indicate that their letters always arrive on time and in a timely manner. **Conclusion:** According to the results obtained, they show us that the internal communication tools are developed in a regularly good way.

Keywords: Internal communication, personal letters.

INTRODUCCIÓN

Con el fin de obtener una interacción constante con otro individuo nace la comunicación, aquella que, en tiempos remotos se manifestaba a través de los gritos, la mímica y las exclamaciones; para luego evolucionar al lenguaje hablado y asimismo las manifestaciones pictóricas, siendo un claro ejemplo los jeroglíficos y las pinturas rupestres, las cuales han quedado plasmadas en cuevas primigenias como intento del hombre por transmitir información y que se exhiben de generación en generación.

En ese sentido, la comunicación desempeña un papel de mucha importancia en nuestra vida, puesto que se presenta en nuestra familia, trabajo y acontecer diario. La comunicación en el trabajo debe ser fluida y efectiva para garantizar el éxito de la empresa o institución, es por ello que se recomienda que el primer público en el que se piense sea el equipo humano de la entidad para que ésta marche a la perfección.

Rivas (2011) muestra que, en Estados Unidos y Europa, la comunicación interna aparece en los años 70 como un llamado a solucionar la complejidad organizacional en las instituciones y organizaciones, si bien es cierto en un inicio se aplicaron con un fin solo informativo, el cual consistía en comunicar sobre la normativa, condiciones de trabajo y el salario de esta. Posteriormente, en los años 90 este proceso pasa a convertirse en una estrategia de comunicación corporativa que busca dinamizar y motivar la labor diaria de sus trabajadores a través de un feedback activo.

Asimismo, se hace hincapié en la idea de que las herramientas de comunicación interna mejoran la efectividad de una institución u organización, debido a que cuanto más informado esté un trabajador, cambiará para bien su trabajo individual y en equipo, es por ello que las permutaciones positivas y negativas no tomarán por sorpresa a los empleados porque se encontrarán enterados de lo que sucede con exactitud.

Del mismo modo, se deduce que la comunicación interna hace posible la facilidad en la resolución de un conflicto, también se observa que, al ser escuchadas las opiniones de los trabajadores, se genera un sentimiento de unidad en la institución u organización, y esto favorece a la misma, puesto que asegura su éxito.

Robbins (1999) “la comunicación interna se fracciona en 3 tipos: descendente, ascendente y horizontal”. Por ende, la comunicación está entendida actualmente como un instrumento de las relaciones públicas.



Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día es una realidad la falta de eficacia en las instituciones educativas y esto se origina a su vez por la escasez de comunicación interna, la cual tiene como consecuencia la incomodidad en la plana docente y administrativa. Son múltiples las razones, ya sea la falta de claridad en la comunicación brindada por los gerentes educativos, informaciones obtenidas de manera tardía o la falta de desempeño por parte del director(a) o sub director(a) del plantel educativo.

Charry H. (2016) demuestra que existe “clima laboral desfavorable” en una institución de Lima Metropolitana, debido a que predomina una comunicación interna ineficaz.

Debido a lo citado con anterioridad, nace esta preocupación por investigar cómo se muestran las herramientas de comunicación interna en la institución educativa Mercedes Indacochea Lozano, la cual cuenta con 93 profesores en el nivel secundario, incluido el personal administrativo de la institución y la alta dirección.

El problema observado dentro de la institución es la falta de coordinación entre los trabajadores del nivel secundario al momento de emplear las herramientas de comunicación interna, el cual a su vez puede repercutir en el desarrollo de sus funciones.

Al ser una de las instituciones educativas más grandes de la ciudad de Huacho, con gran cantidad de alumnos en el nivel secundario, nace esta problemática. Posteriormente se buscarán alternativas de solución con la culminación del trabajo.

Para concluir, podemos aseverar que este trabajo servirá como antecedente para futuras investigaciones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo utilizan las herramientas de comunicación interna los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo utilizan las herramientas de comunicación interna descendente los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019?

¿Cómo utilizan las herramientas de comunicación interna ascendente los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019?

¿Cómo utilizan las herramientas de comunicación interna horizontal los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019?

1.3 Objetivos del Estudio

1.3.1 Objetivo general

Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna descendente los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.

Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna ascendente los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.

Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna horizontal los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.

1.4 Justificación de la investigación

Podemos justificar que las herramientas de comunicación interna, hoy en día, vienen desarrollando un papel importante dentro de toda organización; en una institución educativa es fundamental el buen uso de estas, debido a que encontramos un feedback constante entre docentes y trabajadores, que finalmente repercute en los estudiantes ya que es importante mantener vigente los pilares como el respeto, responsabilidad y solidaridad.

Hay investigaciones y autores que desde diferentes puntos de vista muestran según cada uno, cuáles son estas herramientas, muchas de las cuales se mencionan a lo largo del presente trabajo de investigación.

La investigación tiene como propósito describir como utilizan las herramientas de comunicación interna los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano; esto, debido a que el problema observado en la institución fue el mal uso de las herramientas y como consecuencia la descoordinación de actividades en ocasiones.

Esta investigación se justifica por lo que demostrará, esto a su vez generará resultados que se acoplarán a los planteamientos teóricos, los cuales se ciñen al formato exigido por la American Psychological Association (APA). Cabe resaltar que esta investigación se encuentra dentro de la línea de carrera de Relaciones Públicas y finalizado dicho trabajo servirá para la mejora de la imagen de la institución.

Por todo lo antes mencionado, consideramos importante este trabajo de investigación porque podremos saber de qué manera se desarrollan las herramientas de comunicación interna en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano.

1.5 Delimitaciones del estudio

Dentro de los alcances de esta investigación, tenemos que en este trabajo se midieron las herramientas de comunicación interna sobre los colaboradores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano.

Delimitación espacial: Ejecutamos nuestra investigación en las instalaciones de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano de Huacho.

Delimitación temporal: La investigación se realizó en el año 2019, en el transcurso del año escolar.

Delimitación social: El estudio del personal administrativo y docentes del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, trató de explicar cómo son las herramientas de comunicación interna dentro de la entidad, ya que hoy en día todas las instituciones requieren de dichas herramientas para una mejor organización.

Delimitación conceptual: Las herramientas para transmitir información hoy en día han demostrado ser de vital importancia para toda organización. En diferentes partes del mundo se le da el valor necesario para mejorar el rendimiento de los colaboradores, tal es el caso que en los últimos años en nuestro país se le ha dado mayor énfasis y nuestra ciudad de Huacho no ha sido ajena a ello

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Baldizón (2018) , en su trabajo de indagación “Diagnóstico y propuesta de comunicación interna para el colegio Kids World”, mostrado ante la Universidad San Carlos de Guatemala, para alcanzar la licenciatura en ciencias de la comunicación, asumió como objetivo primordial la elaboración de una táctica entre coordinación académica y maestros del colegio en mención, se utilizó una investigación deductiva y para lo cual se encuestó mediante interrogantes abiertas a 25 maestros, 3 coordinadoras y la directora general del colegio Kids World, obteniendo los siguientes resultados: no cuentan con un formato establecido y esto se ve reflejado en su comunicación interna, por ello existe el desorden en la institución y es una traba en el manejo de la información, esto a su vez provoca un mal desempeño laboral y un equipo desorganizado; también se concluye en que es necesario implementar una plataforma de acceso para los maestros, coordinadores y director general, como reuniones, consultas de calendario y actividades mensuales, además se determinó que la información transmitida en los niveles inferiores, no es respondida con prontitud por los niveles superiores; ultimamos con que los maestros no cuentan con una programación de reuniones mensuales para evaluaciones pendientes de la situación y en el caso de darse, es sin anticipación.

Carvajal (2015) , en su tesis titulada “Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional del instituto nacional de estadística y censos – INEC”, presentado ante la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para lograr el grado de Licenciada en Comunicaciones, su principal objetivo fue el diseño de un plan estratégico para fortalecer la cultura organizacional en el instituto, para ello mediante el método deductivo, se encuestó y entrevistó a una muestra de 60 colaboradores, obteniendo los siguientes resultados: la comunicación interna no se presenta como factor primordial y esto por consecuencia genera desinformación por parte de los trabajadores;

también vemos que la efectividad de mensajes en los colaboradores se muestra afectada debido al mal uso de los canales; también vemos que debido a que la institución presenta una forma de comunicación burocrática los mensajes son transmitidos con lentitud; del mismo modo se observa que al no existir un manual de políticas la presentación de comunicación se vincula con el manual de imagen corporativa; para concluir se deduce que bajo porcentaje de los funcionarios no conoce la filosofía de la institución por la falta de orientación y porque además consideran que no es importante para el desempeño de sus funciones.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Bendezú (2016), en su trabajo de investigación “La Comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao”, presentado ante la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para lograr la licenciatura en comunicación social, su principal objetivo fue el análisis de la relación existente entre la comunicación interna y la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, para la mencionada indagación de corte transversal, se utilizó como instrumento las encuestas, las cuales se aplicaron a una muestra equivalente a 226 trabajadores administrativos y de campo de la MDP, obteniendo de esta manera los siguientes resultados: en la indagación se encuentra aplicado el análisis correlacional Chi cuadrado, que estudia la concordancia existente entre la comunicación interna y la cultura corporativa de las organizaciones; se encontró una correlación positiva entre la comunicación interna y la identidad corporativa de la Municipalidad Distrital de la Perla; asimismo se encontró relación beneficiosa entre la comunicación operativa y la creación y aceptación de riesgos dentro de la misma; dentro de las conclusiones también encontramos que existe una relación considerable entre la dimensión activa y el cuidado de los detalles; finalmente se concluye en que se encontró una relación entre la información estratégica y la estabilidad encontrándose así en contexto con los colaboradores del municipio distrital de la Perla.

Quiñonez (2017), en su trabajo de tesis titulado “Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción de griferías de la empresa VSI industrial”, presentado ante la Universidad San Martín de Porres, para obtener la licenciatura en Ciencias de la Comunicación, cuyo principal objetivo fue la

identificación de la relación existente entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Gerencia de producción de Griferías de la empresa, para la investigación descriptiva, se utilizó una encuesta, la cual se aplicó a una muestra de 100 trabajadores con 3 años de labores en la organización como mínimo, dentro de las conclusiones, se obtuvo que: el valor de la comunicación informativa, representa el nivel medio rango regular; al igual que la primera conclusión, tenemos que la eficacia se encuentra en el nivel medio rango regular; asimismo la retroalimentación ascendente también se encuentra en el nivel medio rango regular; concluimos con que el flujo de la comunicación horizontal representa el nivel bajo del rango bueno.

Investigaciones locales

Mamani y Prado (2017) , en su tesis titulado “Herramientas de Comunicación Interna en el Banco de Crédito del Perú BCP – Filial Huacho – 2016”, presentado ante la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para obtener la licenciatura en Ciencias de la Comunicación, su principal objetivo fue determinar las herramientas de comunicación interna que utiliza el BCP – Filial Huacho – 2016, se utilizó el método descriptivo no experimental y mediante la encuesta y observación aplicada a 64 trabajadores; dentro de esta investigación se tuvieron como conclusiones: se muestra que las herramientas de comunicación interna utilizadas por esta entidad son el correo electrónico, las entrevistas personales, las reuniones diarias, el periódico mural y los documentos formales; asimismo se deduce que la comunicación interna ascendente permite la integración y la buena relación entre el personal y la gerencia; del mismo modo la comunicación interna descendente apertura la identificación entre colaboradores y gerencia; para finalizar concluimos en que una comunicación interna adecuada interviene en la identidad organizacional de los colaboradores debido a que las normas e información compartidas son relevantes para las labores cotidianas.

Rimey y Sánchez (2017) , en su tesis titulada “Herramientas de comunicación interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura – Sede central año 2017”, presentado ante la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para obtener la licenciatura en ciencias de la comunicación, tuvo como objetivo principal la demostración de la frecuencia de uso de los tipos de herramientas de comunicación interna, por los colaboradores de la corte superior de justicia de Huaura – sede central año 2017, la indagación descriptiva se aplicó mediante la encuesta,

aplicada a la población en general que equivale a 150 personas, esta búsqueda tuvo como resultado las siguientes conclusiones: los encuestados sostienen que las herramientas de comunicación interna son utilizadas de manera regular en la institución; del mismo modo se demuestra que la comunicación ascendente se presenta de frecuencia media en la institución; asimismo los colaboradores manifiestan que solo a veces se toman en cuenta sus opiniones dentro de las reuniones; para afianzar la idea de las conclusiones tenemos que las reuniones no son programadas con anticipación; para concluir con este punto, asumimos que los colaboradores tienen la idea de una mejora en la comunicación interna en la institución.

2.2 Bases teóricas

Herramientas de Comunicación Interna

Al hablar de herramientas de comunicación, podemos referirnos al desempeño fundamental que rigen en la enseñanza, por ende, estaremos hablando de un nuevo modelo de instrucción.

Según Pinto, 2019:

Se llama herramientas de comunicación a aquellas que utilizan las tecnologías de la información y comunicación como medio para desarrollar capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y comunicación y, en definitiva, de información.

Estas, se dividen en 2:

Herramientas de Comunicación Asincrónica

Son herramientas de comunicación en tiempo no real, como: navegadores (www), correos electrónicos, foros, etc.

Herramientas de Comunicación Sincrónica

Herramientas de comunicación en tiempo real, como: chats, videoconferencias, etc.

Al hablar de herramientas de comunicación interna, nos referimos a métodos para compartir los objetivos de la empresa o la institución y lograr mayor identificación con los trabajadores de esta, cada una de las herramientas se agrupará según el tipo de comunicación interna que se emplee (descendente, ascendente u horizontal).

Comunicación

“La capacidad de comunicar admite la aptitud del ser vivo para conectar con otro ser vivo alejado en el espacio y/o en el tiempo” (Martín y otros, 1982, p. 28).

La comunicación está entendida como aquel proceso que encuentra su permanencia en el ser humano, esta a su vez necesita desarrollarse, mediante la retroalimentación, también denominado feedback; y no es más que la reciprocidad entre personas, que comparten sus prácticas, ideas u opiniones, dejando atrás el concepto de comunicación con el propósito únicamente informativo.

“La comunicación implica elementos múltiples y componentes que hacen imposible predecir una respuesta segura, que haga que las personas participen en el logro de los objetivos de una patria”. (Santos, 2012, p.11).

Componentes del proceso de comunicación

Para Berlo (1969), Cuando hablamos de comunicación y su complejidad en distintos modelos, podemos considerar 6 elementos importantes:

La fuente de la comunicación, se desarrolla desde donde se originan los datos que se quieren transmitir.

El codificador, como su propio nombre lo dice, transmite las ideas de la fuente a través de un código el cuál a su vez se presenta en forma de mensaje.

El mensaje, se entiende como aquello que se quiere transmitir hacia otra u otras personas, y puede variar desde información hasta ideas.

El canal, se traduce como un conducto por el cual es transmitido el mensaje.

El decodificador, nace como respuesta al receptor, el cual busca el entendimiento del mensaje para que sea utilizado por éste.

El receptor de la comunicación, es a quien se pretende llegar con la retroalimentación, con este proceso el emisor desarrolla una doble función: emisor – receptor y viceversa.

Comunicación Interna

“La comunicación interna tuvo su principio en las relaciones públicas” (Homs, 1990, p.7) posteriormente menciona que, en el año 1906, el periodista norteamericano Ivi L. Lee ofrece a las instituciones y organizaciones sus servicios hacia ellas, para promoverlas ante la prensa. Posteriormente, Lee junto a sus colegas, se encargarían de mostrar al público, un rostro favorable de la institución en cuestión.

“Una buena comunicación interna es un paraje importante en las organizaciones” (Brandolini y Gonzáles, 2009, p. 12). Actualmente no se sabe de alguna organización en la que no exista comunicación interna, pues es la encargada de establecer un lazo permanente entre los trabajadores de la institución y así generar confianza y proyectar la cultura de esta.

“El objetivo de la comunicación interna en una empresa es permitir el alineamiento del esfuerzo de todos sus integrantes” (Publicaciones vértice, 2008, p.7) cabe resaltar que una buena utilización de la comunicación interna puede llevar al éxito de la empresa, ya que todos los trabajadores desarrollarán sus labores sincronizándose en un solo fin.

Por otro lado, “las empresas no desarrollan su comunicación interna, la mayoría de las compañías carece de esta” (Tessi, 2011, p.3) se considera que el autor tiene razón en este aspecto, debido a que la mayoría de organizaciones no muestra la debida importancia por la comunicación interna, siendo este un aspecto muy importante y que si se sabe manejar dará grandes frutos.

Asimismo, “la comunicación interna es el gran instrumento y a la vez el contenido último de los estilos de orientación democráticos de la empresa” (García, 1998) partiendo desde este punto, consideramos que la democracia en una organización es un régimen que tienen los trabajadores para decidir con libertad.

Finalizamos con la postura de Cuenca y Verazzi (2018) que señala que:

Cuando hablamos de comunicación interna hablamos de una gestión planificada, con acciones diseñadas, ejecutadas y medidas, en el seno de una organización, desarrollada por alguien responsable de esta función, cuyos destinatarios son cada una de estas personas que componen esta misma organización.

Tipos de Comunicación Interna

Podemos encontrar tres, aquellos que se encuentran mayor investigado por expertos, tal es el caso de hallar coincidencia con ciertas teorías de diversos autores. Los cuales son y se subdividen según Adler y Marquardt (2005) en:

Comunicación descendente

Los mensajes son dirigidos por parte de la mayor jerarquía (jefes, gerentes, etc) hacia la menor (personal administrativo, trabajadores, colaboradores, etc). En síntesis, se da de superior a subordinado, uno de los bienes que podemos localizar en este tipo de comunicación, es advertir los posibles errores por parte de los empleados, debido a problemas existentes, como mensajes pocos claros o distorsionados debido a su paso por distintos intermediarios.

Herramientas de comunicación interna descendente

Existen ciertas herramientas de comunicación descendente, dentro de los cuales tenemos:

Circulares, son elementos de comunicación que se extienden de la alta jerarquía hacia los subordinados, con suma urgencia y transmiten una información a último momento.

Manual del empleado, hace una síntesis de la organización o institución al cual el trabajador recién está ingresando, para que conozca a esta con mayor profundidad y así esté enterado del reglamento, organigrama, horarios, entre otros.

Manual de funciones, como su propio nombre lo dice, indica las funciones que debe realizar el trabajador, dentro del cual se encontrarán funciones aplicadas a cada área de la organización y así cada integrante de esta tenga especificada sus aptitudes.

Correo electrónico, si bien es cierto, no todos los trabajadores de la institución cuentan con un correo electrónico, pero cabe resaltar su importancia dentro de las instituciones u organizaciones, debido a que es un medio formal, rápido y accesible en el mundo que les toca vivir (Huiman,2018, p. 33).

Comunicación ascendente

Va dirigido del personal hacia la mayor jerarquía, generalmente se da cuando en la organización o institución los empleados desean realizar algunas peticiones, quejas, entre otros. En resumen, se da de subordinado a superior, aunque los superiores podrían en ocasiones pasar por alto las sugerencias de los subordinados, esta comunicación se lleva a cabo por el simple hecho de aumentar la aprobación de los mandatos de la gerencia. En muchas ocasiones se percibe que las instituciones que están abiertas a las sugerencias de sus trabajadores, pueden sacar provecho de estas.

Herramientas de comunicación interna ascendente

La comunicación ascendente presenta ciertos tipos de herramientas:

Buzón de sugerencias, este elemento surge con el fin de obtener opiniones para optimar la labor de los colaboradores de la organización o institución, ya sea desde los gerentes hasta los empleados, es valioso que este mecanismo sea bien aprovechado y se obtenga siempre una respuesta.

Correo electrónico, si bien es cierto, no todos los trabajadores de la institución cuentan con un correo electrónico, pero cabe resaltar su importancia dentro de las instituciones u organizaciones, debido a que es un medio formal, rápido y accesible.

Cartas personales, su existencia se debe por un trato más íntimo, en el cual se presentan diversos motivos, referidos al trabajador en mención.

Comunicación horizontal

Se realiza de manera informal, obteniendo una respuesta más rápida, generalmente en el rango empleado – empleado. En simples palabras se puede describir como aquella comunicación que se lleva a cabo entre trabajadores del mismo campo; al ser una comunicación sin tanta complejidad, permitirá la resolución de inconvenientes y asimismo el manejo de conflictos, creando una afinidad que motive la cooperación entre empleados, los cuales han estado desalentados debido a ciertas barreras físicas.

Herramientas de comunicación interna horizontal

La comunicación horizontal o lateral, presenta ciertos tipos de herramientas:

Reuniones, este acercamiento con el equipo de trabajo de la institución u organización se lleva a cabo siempre y cuando sea de carácter necesario, se presenta de manera formal, por ende, es necesario que se comunique con anticipación, debido a que los integrantes del equipo puedan estar enterados y así preparar con tiempo sus opiniones o acotaciones, por otro lado, es también fundamental que dentro de la reunión se recuerde de vez en cuando el tema principal y del mismo modo puedan presentarse después los acuerdos tratados en la misma.

Eventos internos, con este tipo de acontecimientos se busca mejorar la afinidad entre trabajadores de la institución u organización y se realizan previo acuerdo.

Teléfono, su existencia dentro de las organizaciones permitirá llevar a cabo una comunicación más rápida y efectiva.

Redes sociales, son medios de difusión, utilizados en ocasiones de manera informal para transmitir un mensaje con la brevedad posible.

Características del ambiente de la organización

Las organizaciones o instituciones, tienen hoy en día una ardua labor por comprender el entorno que las rodea, esta a su vez se presentará para Fernández (1987) a través de ciertas formas como:

Turbulencia, esto se da debido al cambio inesperado de factores externos a la organización o institución. Se comprende desde las actualizaciones en la tecnología hasta el aspecto económico.

Hostilidad, sabemos que un ambiente en el que existe presión y frustración no es el adecuado para el desarrollo y posteriormente éxito de una organización o institución; sin embargo, este problema abunda. Si tomamos ciertas medidas correctivas, deberían ser aquellas que vuelvan a la organización de hostil a noble.

Diversidad, una organización o institución debe caracterizarse por su variedad o diversidad, debido a que se enfrenta a diferentes públicos con pensamientos diversos.

Desintegración, dentro del entorno que acompaña a la organización o institución, es necesario precisar que existe un ambiente integrado y otro caótico, por ello se debe tomar en cuenta las características del ambiente en el que la organización pretende operar.

Escasez, las organizaciones o instituciones deben posicionarse en un ambiente de abundancia para asegurar su permanencia como fundación. En este punto, las organizaciones dependen de este ambiente para existir, por medio de sus recursos humanos, materias primas, entre otros.

Funciones de la Comunicación en las organizaciones

Una organización o institución puede lograr grandes efectos mediante la comunicación, por ello describiremos las siguientes tres funciones, para Alicea (2003):

Función de producción, este punto es fundamental dentro de una organización o institución, porque siempre se espera que un trabajador supere su productividad, esto a su vez generará beneficio tanto para la empresa y el colaborador.

Función de innovación, debido a la alta demanda en similitud de tipos de organizaciones e instituciones, nace un punto importante que es la innovación, y no son más que ideas creativas que ayudan a la organización a diferenciarse de las demás, por ende, este es un valor agregado.

Función de mantenimiento, bien sabemos que una organización o institución debe estar conformada por un equipo y no solo un grupo de trabajadores, es decir, para

mantener la vigencia de la entidad se debe tener una buena comunicación entre todos los miembros de esta.

Objetivos de la comunicación interna

Homs (1990) muestra los siguientes puntos:

La integración absoluta de los empleados con los objetivos de la institución u organización, es decir, el trabajador debe colaborar con las metas que se han trazado en la entidad y compartir los fracasos y logros de esta.

El sentimiento de pasión por pertenecer a la organización o institución, debe estar marcado en los trabajadores, debido a que esto llevará al éxito o fracaso de la organización, puesto que un empleado debe estar bien identificado con la institución.

Es importante que entre la institución y sus trabajadores exista un clima de aceptación; es decir, los jefes deben conocer a cada uno de sus empleados, para que así estos sientan que son de gran importancia en la institución para la que laboran.

Es fundamental que la familia de los trabajadores conozca a la organización o institución y muestre aceptación hacia esta, debido a que con este acercamiento se manejará de una manera más adecuada las labores en horas extras.

Es primordial que el trabajador se muestre participativo ante la institución u organización, debido a que esta característica lo puede llevar a involucrarse de lleno en su área, así como otras.

Es fundamental mostrar un buen trato con el personal nuevo en la institución u organización, aceptar que todos pasan por un proceso similar y por lo tanto manifestar aceptación.

Es fundamental que, entre los jefes y los subordinados, haya un nexo por donde se traten los problemas de la institución, esto ayudará a mostrar soluciones inmediatas a inconvenientes dentro de la organización.

Es primordial que, entre trabajadores de la organización y la alta jerarquía, haya intercambio de emociones y cercanía mediante actividades recreativas.

Es importante también que el personal de la institución esté capacitado culturalmente, esto ayudará a la organización, a posicionarse mejor en comparación de su entorno.

Es importante la motivación hacia los trabajadores, esto se puede dar a través de incentivos como “el trabajador del mes” si fuera el caso de una institución.

Muy al margen de los problemas que se presenten entre trabajadores o altas jerarquías, es primordial que se muestre una buena imagen de la organización.

2.3 Definición de términos básicos

Comunicación: La comunicación es un elemento básico generador de la sociabilidad (Universidad Autónoma de Madrid, 2012) es decir es un proceso por el cual se transmiten mensajes de contenido diverso empleando uno o varias herramientas.

Retroalimentación: La retroalimentación o feedback devuelve información procesada para consolidar los conocimientos adquiridos (Román, 2009) es decir las personas cumplen la función de emisor – receptor.

Adoctrinamiento: Al adoctrinar se modela el alma de los hombres a imagen y semejanza del predicador (Perón, 1947, p.7), puesto que son instrucciones que alguien recibe para obrar.

Subordinado: Es la relación que es caracterizada frecuentemente como de dependencia (Devís, 1994) refiere que es decir los subordinados son los trabajadores, los cuales dependen de sus jefes.

Aptitudes: La aptitud es un concepto clave de la orientación y la selección profesional (Turbiaux, 1922) es entendida como la capacidad de una persona para su buen desempeño en algo.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

No aplica, ya que la investigación es descriptiva.

2.5.2 Hipótesis específicas

No aplica, ya que la investigación es descriptiva.

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación en este trabajo es de tipo básica, debido a que solo se refirió la comunicación interna presentada en los colaboradores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano.

“La investigación pura o básica es la disertación de un problema” (Baena, 2014, p. 11).

3.1.2 Nivel de investigación

Esta investigación es de nivel descriptivo, debido a que se conoció la realidad de la comunicación interna presentada en los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano.

“Los estudios descriptivos son útiles para revelar con precisión los ángulos o extensiones de una comunidad” (Hernández y otros, 2014, p.92).

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, se observó la comunicación interna en los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, esta a su vez fue de tipo transversal, debido a que la información recolectada se realizó en un solo periodo de tiempo y momento.

“La investigación no experimental es sistemática y empírica, las variables independientes no se manejan porque ya han sucedido” (Hernández, 2006, p.207).

3.1.4 Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, debido a que se trabajó con datos obtenidos a través de la aplicación de una encuesta a los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano.

“El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para percibir la hipótesis, con base en el cálculo numérico y el análisis estadístico” (Hernández y otros, 2010, p. 4).

3.2 Población y muestra

Este trabajo de investigación se aplicó a 93 colaboradores (docentes y personal administrativo) del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano como población.

Es importante identificar correctamente la población desde el inicio del estudio y ser específicos al incluir sus elementos. (Pineda y otros, 1994, p. 108).

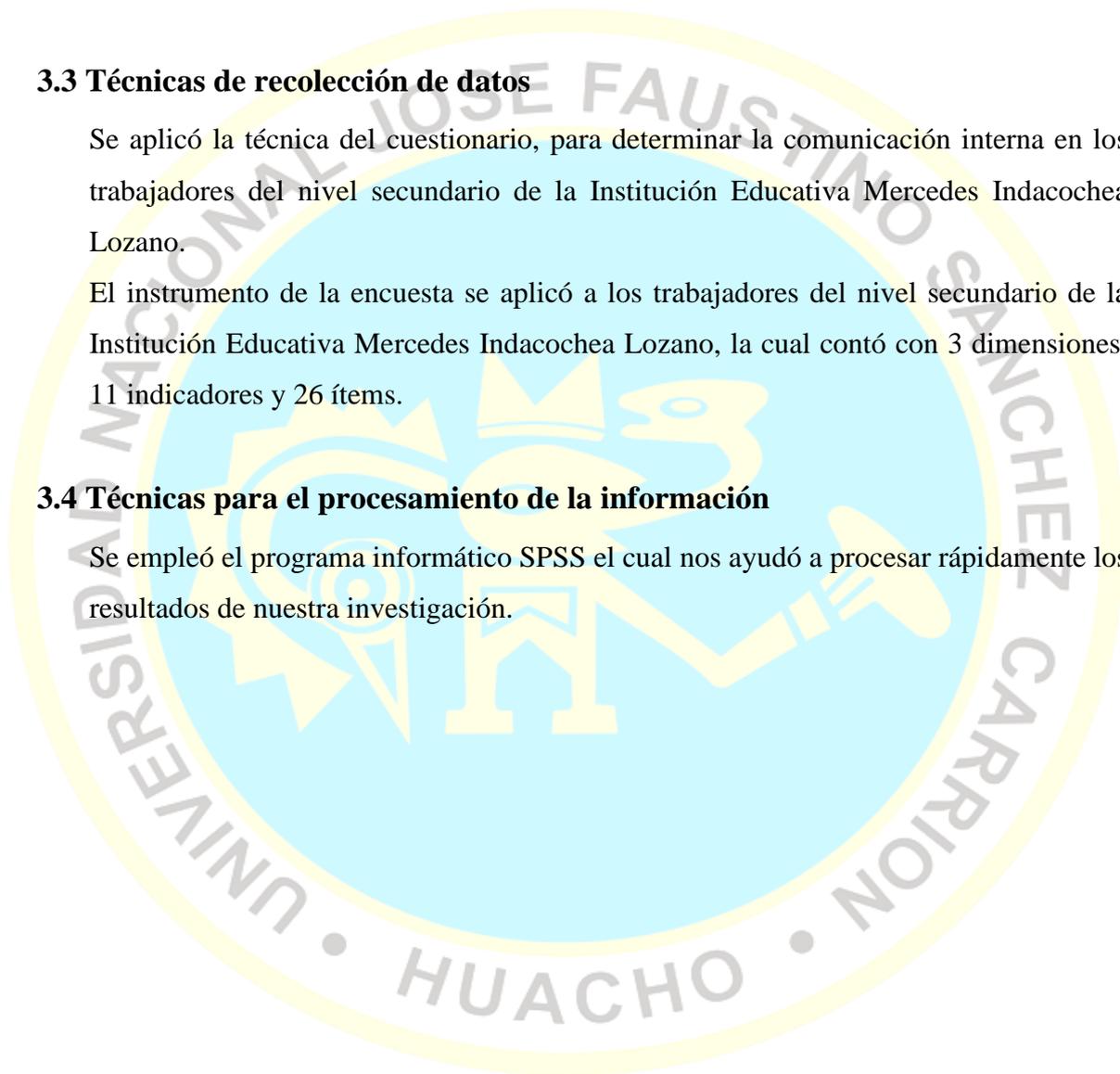
3.3 Técnicas de recolección de datos

Se aplicó la técnica del cuestionario, para determinar la comunicación interna en los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano.

El instrumento de la encuesta se aplicó a los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, la cual contó con 3 dimensiones, 11 indicadores y 26 ítems.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó el programa informático SPSS el cual nos ayudó a procesar rápidamente los resultados de nuestra investigación.



Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

1. Utiliza el buzón de sugerencias cada que lo crea conveniente

Tabla 1 Frecuencias y porcentajes de utilización de buzón de sugerencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	61	65,6	65,6	65,6
A veces	32	34,4	34,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL.

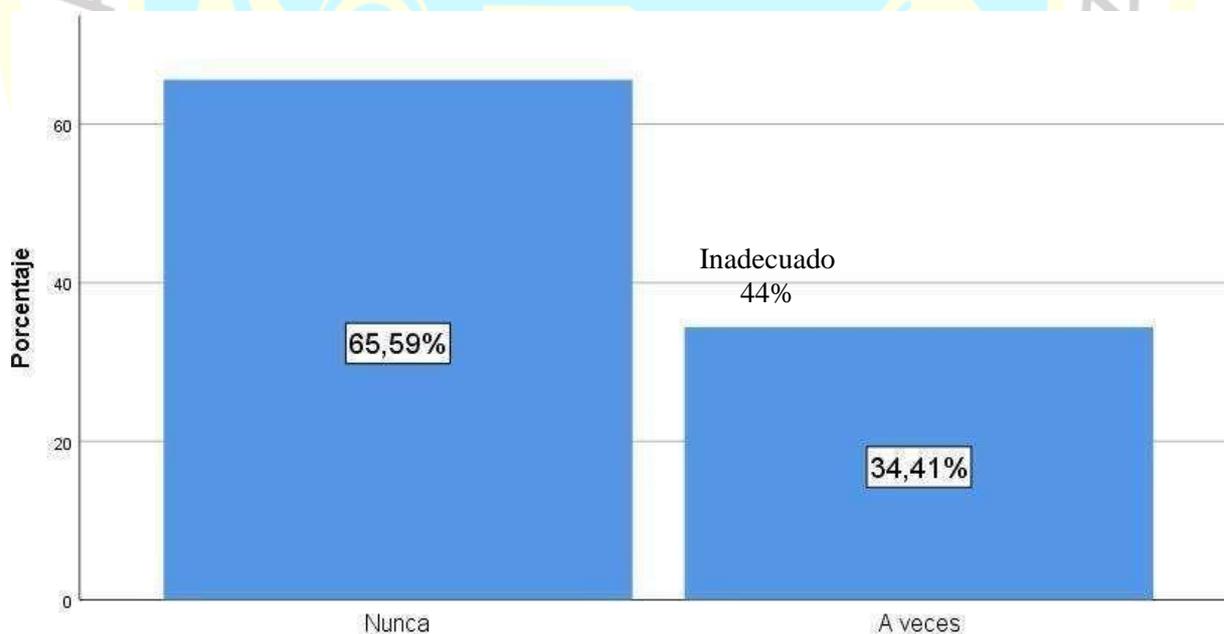


Figura 1 Distribución porcentual de utilización de buzón de sugerencias

Interpretación

El 65,59% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, indica que “nunca” utiliza el buzón de sugerencias, mientras que solo un 34,41% de trabajadores manifiesta que solo “a veces” utiliza esta herramienta de comunicación interna.

2. Ve reacciones cada que deja alguna sugerencia en el buzón

Tabla 2 Frecuencias y porcentajes de reacciones al dejar sugerencias

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	51	54,8	54,8
	Casi nunca	20	21,5	76,3
	A veces	22	23,7	100,0
	Total	93	100,0	100,0

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL.

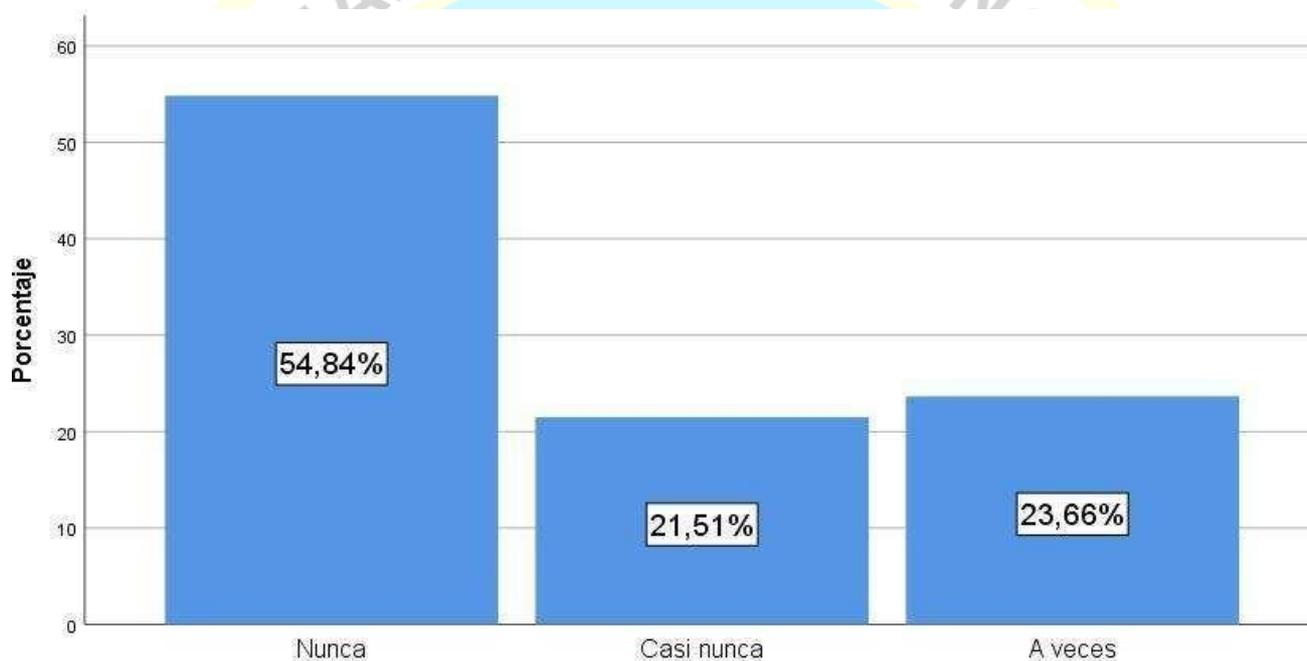


Figura 2 Distribución porcentual de reacciones al dejar sugerencias

Interpretación

El 54,84% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, “nunca” ve reacciones al dejar alguna sugerencia en el buzón, por otro lado, solo un 23,66% de trabajadores manifiesta que solo “a veces” ve reacciones al dejar alguna sugerencia.

3. Habitualmente envía correos electrónicos con frecuencia a su jefe inmediato

Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de correos electrónicos a su jefe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	21	22,6	22,6	22,6
Casi nunca	31	33,3	33,3	55,9
A veces	25	26,9	26,9	82,8
Casi siempre	16	17,2	17,2	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL.

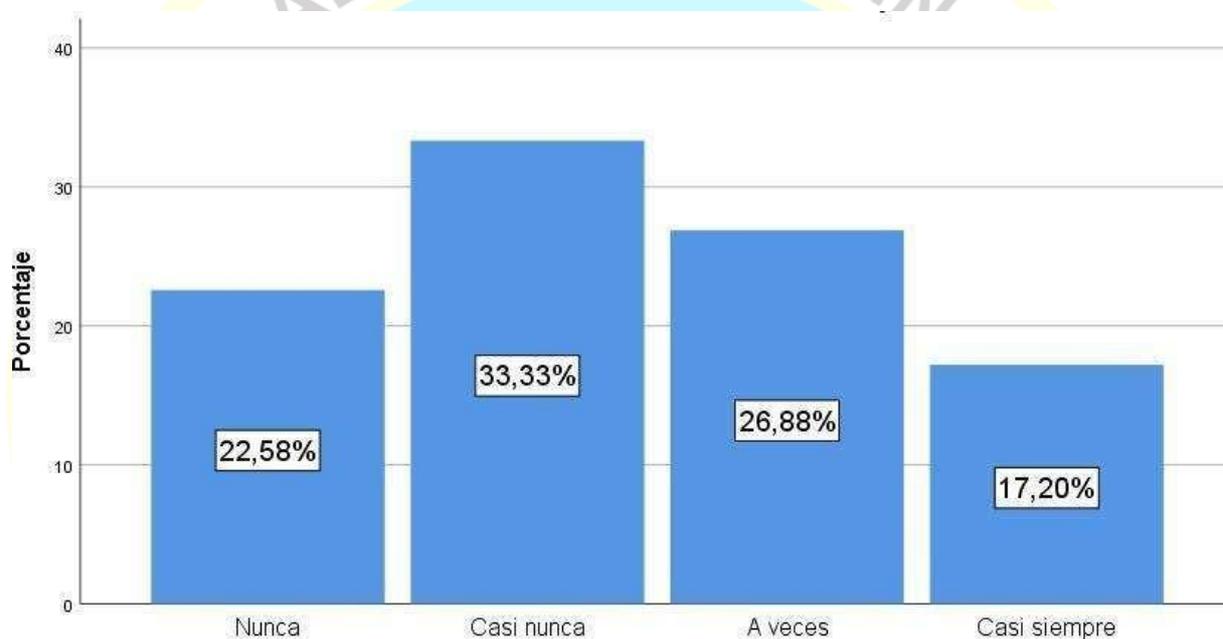


Figura 3 Distribución porcentual de correos electrónicos a su jefe

Interpretación

El 33,33% de los trabajadores administrativos y docentes del nivel secundario encuestados, “casi nunca” envía correos electrónicos a su jefe inmediato, además, un 26,88% de trabajadores manifiesta que solo “a veces” lo hace.

4. Considera al correo electrónico un medio eficaz para transmitir un mensaje

Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de correos electrónicos como medio eficaz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	27	29,0	29,0	29,0
	Casi siempre	40	43,0	43,0	72,0
	Siempre	26	28,0	28,0	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL



Figura 4 Distribución porcentual de correos electrónicos como medio eficaz

Interpretación

El 33,33% de los trabajadores administrativos y docentes del nivel secundario encuestados, “casi nunca” envía correos electrónicos a su jefe inmediato, además, un 26,88% de trabajadores manifiesta que solo “a veces” lo hace.

5. Considera Ud. que llegan a tiempo y de manera oportuna las cartas personales que envía a su jefe inmediato

Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de cartas personales enviadas al jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	10,8	10,8	10,8
	A veces	25	26,9	26,9	37,6
	Casi siempre	53	57,0	57,0	94,6
	Siempre	5	5,4	5,4	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

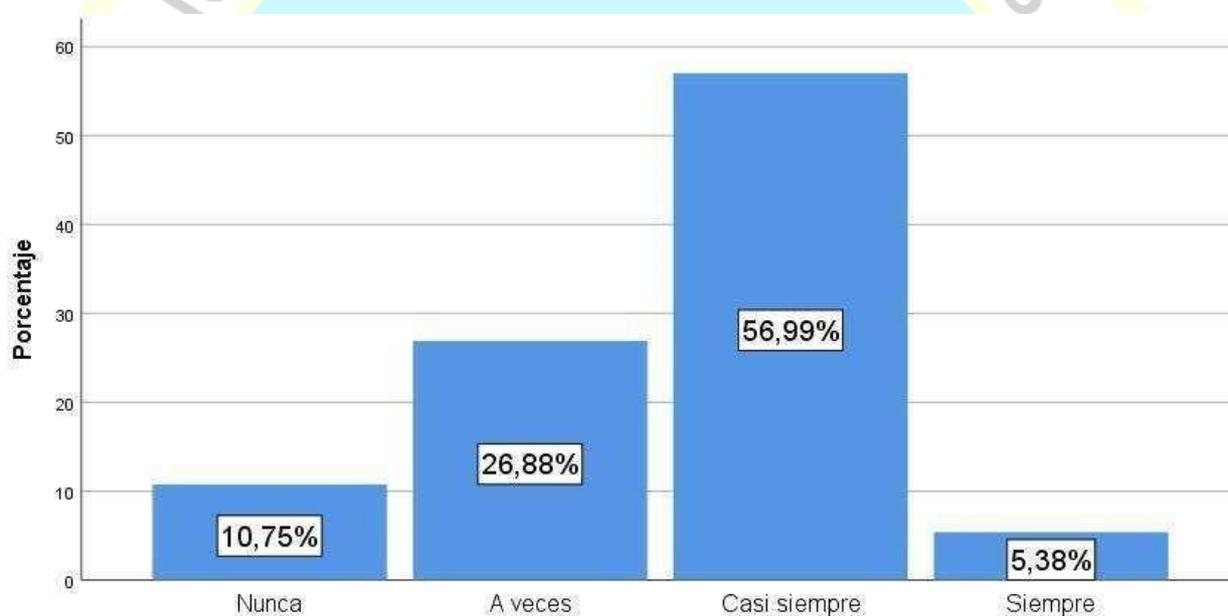


Figura 5 Distribución porcentual de cartas personales enviadas al jefe inmediato

Interpretación

El 56,99% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que “casi siempre” llegan a tiempo y de manera oportuna las cartas personales que envía a su jefe inmediato, por otro lado, un 26,88% de trabajadores manifiesta que solo “a veces” esta acción es oportuna.

6. Encuentra una respuesta saludable cada que envía una carta personal

Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de respuestas al enviar cartas personales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,8	10,8	10,8
Casi nunca	5	5,4	5,4	16,1
A veces	37	39,8	39,8	55,9
Casi siempre	36	38,7	38,7	94,6
Siempre	5	5,4	5,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

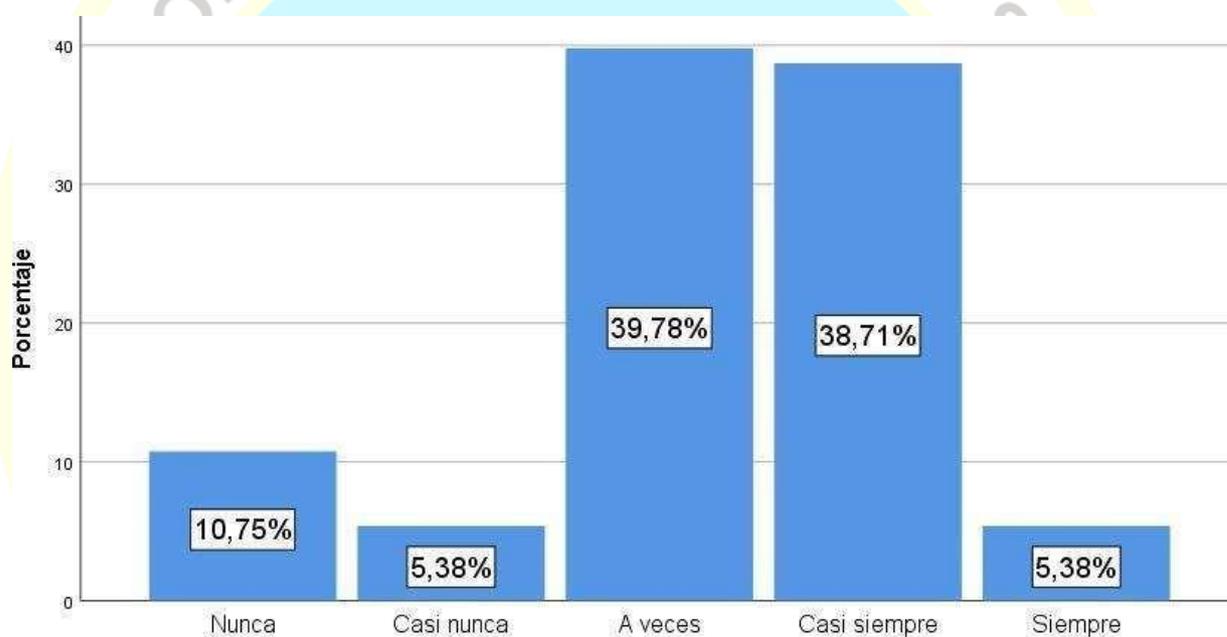


Figura 6 Distribución porcentual de respuestas al enviar cartas personales

Interpretación

El 39,78% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que solo “a veces” encuentra una respuesta saludable cada que envía una carta personal, por otro lado, un 38,71% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” encuentra una respuesta positiva.

7. Habitualmente recibe circulares de la alta dirección de la institución

Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de circulares recibidos de la alta dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
Casi nunca	5	5,4	5,4	10,8
A veces	83	89,2	89,2	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

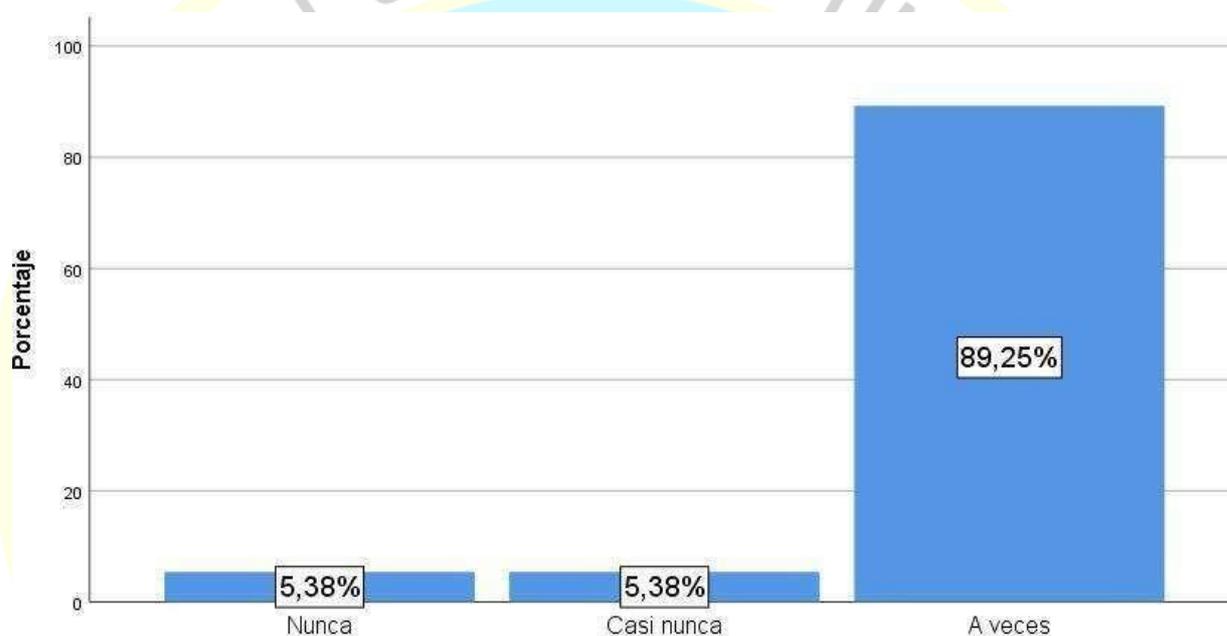


Figura 7 Distribución porcentual de circulares recibidos de la alta dirección

Interpretación

El 89,25% de los trabajadores administrativos y docentes del nivel secundario encuestados, considera que “a veces” recibe circulares de la alta dirección, por otro lado, un 5,38% de trabajadores manifiesta que “casi nunca” los recibe.

8. Considera a los circulares una herramienta eficaz para que la alta dirección le comunique y/o le informe sobre algún tema determinado

Tabla 8 Frecuencias y porcentajes de circulares como herramienta eficaz

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,8	10,8	10,8
A veces	45	48,4	48,4	59,1
Casi siempre	20	21,5	21,5	80,6
Siempre	18	19,4	19,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

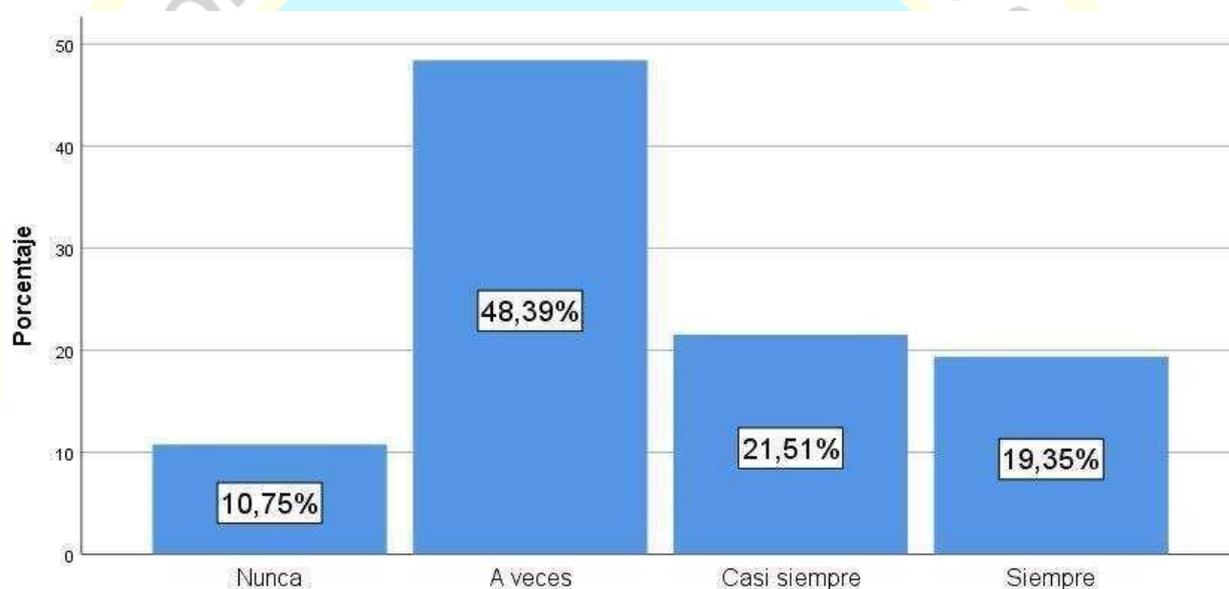


Figura 8 Distribución porcentual de circulares como herramienta eficaz

Interpretación

El 48,39% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que “a veces” los circulares son una herramienta eficaz para que la alta dirección le comunique y/o le informe sobre algún tema determinado, por otro lado, un 21,51% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” son una herramienta eficaz.

9. Recurre al manual del empleado cuando lo requiere

Tabla 9 Frecuencias y porcentajes del manual del empleado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	16	17,2	17,2	17,2
A veces	31	33,3	33,3	50,5
Casi siempre	46	49,5	49,5	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

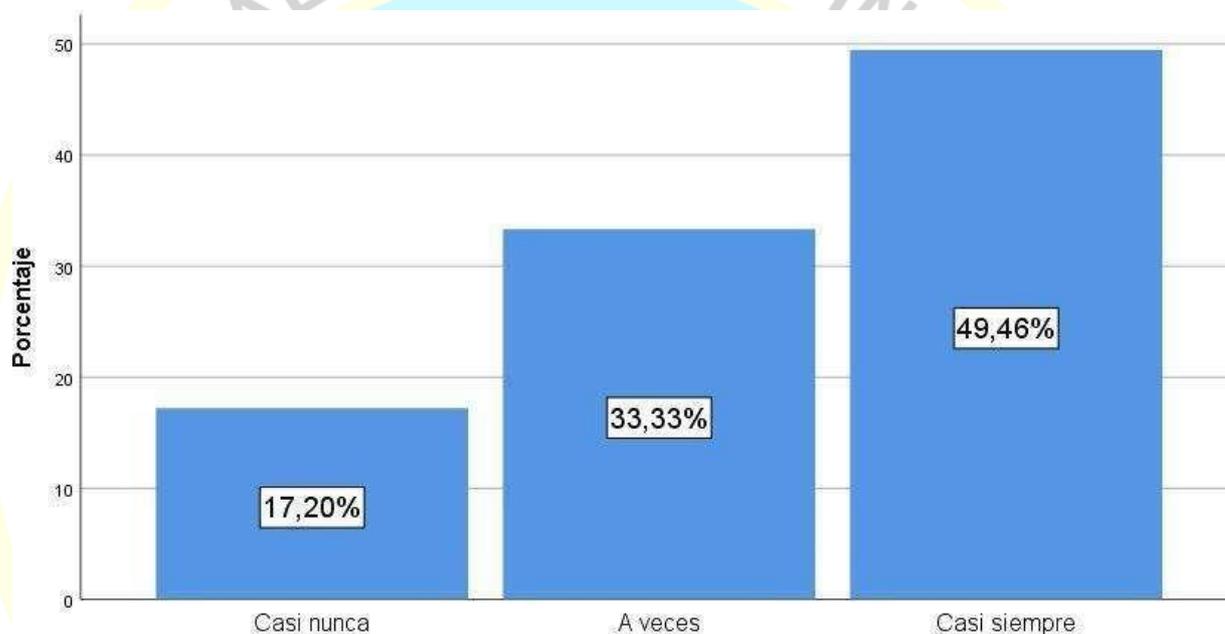


Figura 9 Distribución porcentual del manual del empleado

Interpretación

El 49,46% de los trabajadores del nivel secundario encuestados, “casi siempre” recurre al manual del empleado cuando lo requiere; por otro lado, un 33,33% de trabajadores manifiesta que solo “a veces” recurre a dicho manual.

10. Considera que el manual del empleado es una buena herramienta de información

Tabla 10 Frecuencias y porcentajes del manual del empleado como buena herramienta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	11	11,8	11,8	11,8
A veces	15	16,1	16,1	28,0
Casi siempre	56	60,2	60,2	88,2
Siempre	11	11,8	11,8	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

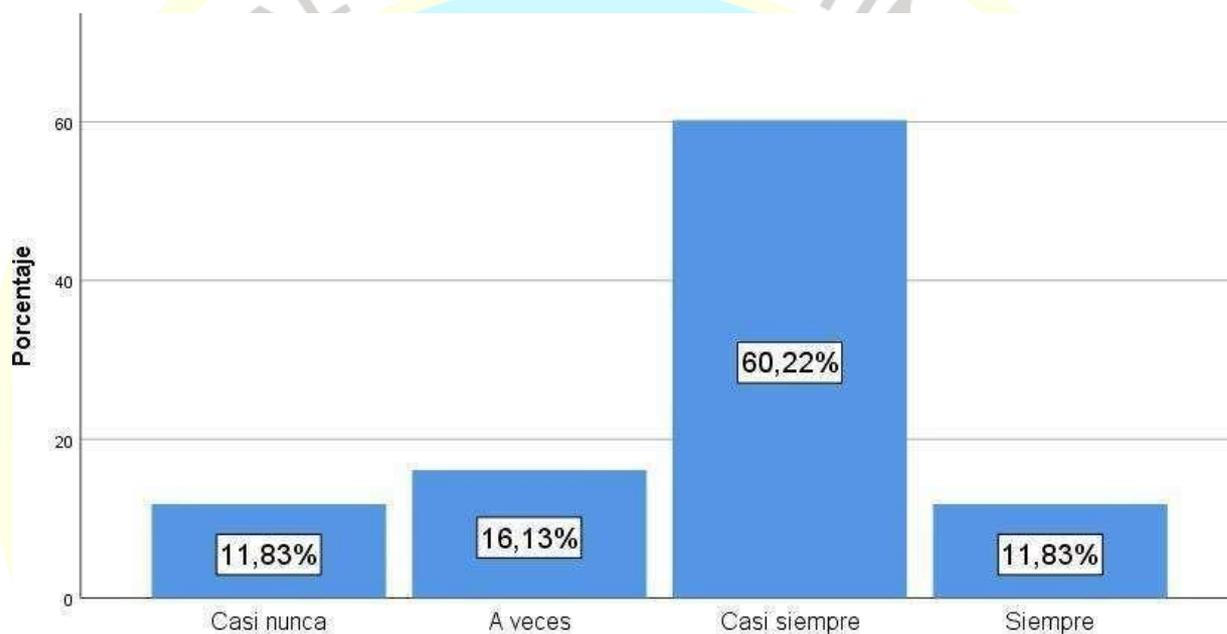


Figura 10 Distribución porcentual del manual del empleado como buena herramienta

Interpretación

El 60,22% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que “casi siempre” el manual del empleado es una buena herramienta de información, por otro lado, un 16,13% de trabajadores considera que solo “a veces” es una buena herramienta de información.

11. Observa el cumplimiento del manual del empleado en la institución donde se desempeña

Tabla 11 Frecuencias y porcentajes del cumplimiento del manual del empleado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	15	16,1	16,1	16,1
A veces	47	50,5	50,5	66,7
Casi siempre	21	22,6	22,6	89,2
Siempre	10	10,8	10,8	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

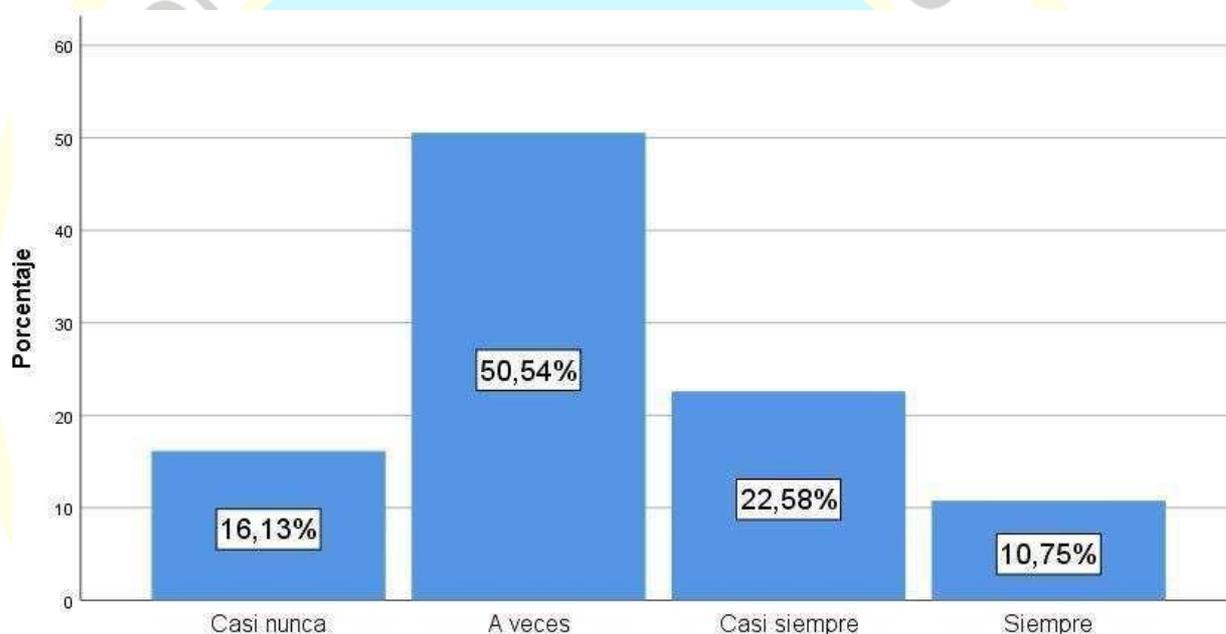


Figura 11 Distribución porcentual del cumplimiento del manual del empleado

Interpretación

El 50,54% de los trabajadores administrativos y docentes del nivel secundario encuestados, considera que solo “a veces” se observa el cumplimiento del manual del empleado en la institución donde se desempeña, asimismo, un 22,58% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” observa el cumplimiento del mencionado manual.

12. Recurre al manual de funciones cuando lo requiere

Tabla 12 Frecuencias y porcentajes del manual de funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj eválido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	17	18,3	18,3
	A veces	30	32,3	50,5
	Casi siempre	26	28,0	78,5
	Siempre	20	21,5	100,0
	Total	93	100,0	100,0

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

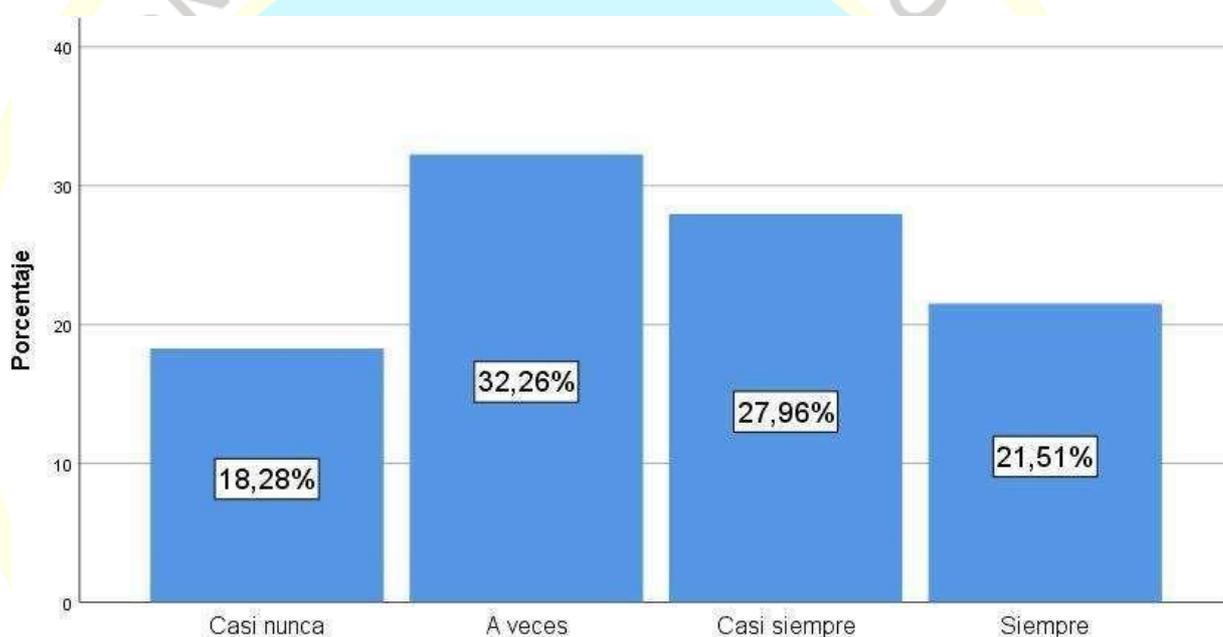


Figura 12 Distribución porcentual del manual de funciones

Interpretación

El 32,26% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que solo “a veces” recurre al manual de funciones; por otro lado, un 27,96% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” recurre a esta herramienta de comunicación.

13. Considera que el manual de funciones es una buena herramienta de información

Tabla 13 Frecuencias y porcentajes del manual de funciones como buena herramienta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	5	5,4	5,4	5,4
Casi siempre	52	55,9	55,9	61,3
Siempre	36	38,7	38,7	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

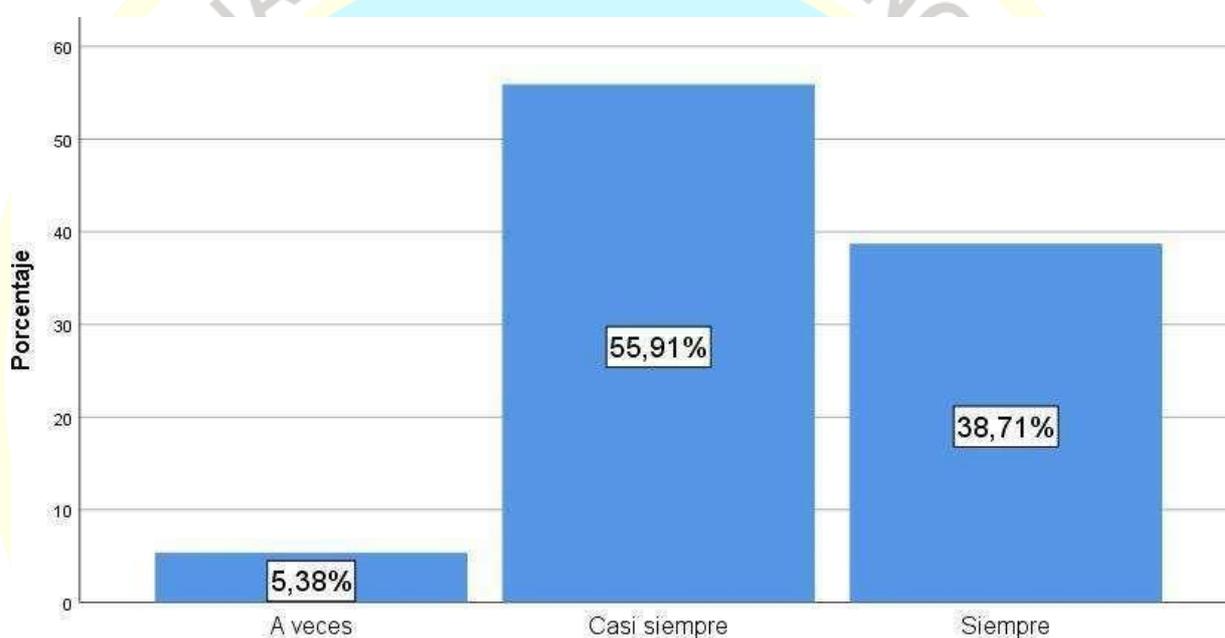


Figura 13 Distribución porcentual del manual de funciones como buena herramienta

Interpretación

El 55,91% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que “casi siempre” el manual de funciones es una buena herramienta de información, asimismo, un 38,71% de trabajadores manifiesta que “siempre” lo considera como una buena herramienta de información.

14. Observa el cumplimiento del manual de funciones en la institución donde se desempeña

Tabla 14 Frecuencias y porcentajes del cumplimiento del manual de funciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	5,4	5,4
	A veces	47	50,5	55,9
	Casi siempre	31	33,3	89,2
	Siempre	10	10,8	100,0
	Total	93	100,0	100,0

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

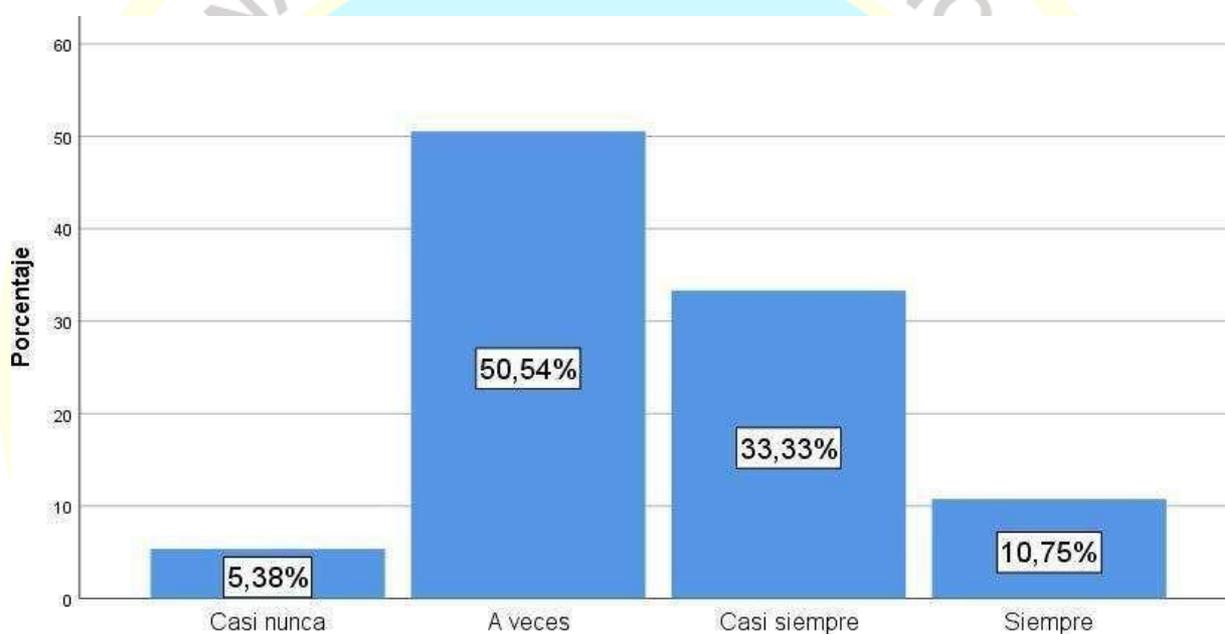


Figura 14 Distribución porcentual del cumplimiento del manual de funciones

Interpretación

El 50,54% de los trabajadores administrativos y docentes del nivel secundario, considera que solo “a veces” se observa el cumplimiento del manual de funciones en la institución donde se desempeña, por otro lado, un 33,33% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” observa el cumplimiento del manual.

15. Habitualmente recibe citaciones de su jefe inmediato a través de correos electrónicos

Tabla 15 Frecuencias y porcentajes de citaciones a través de correos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	11	11,8	11,8	11,8
Casi nunca	15	16,1	16,1	28,0
A veces	22	23,7	23,7	51,6
Casi siempre	40	43,0	43,0	94,6
Siempre	5	5,4	5,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

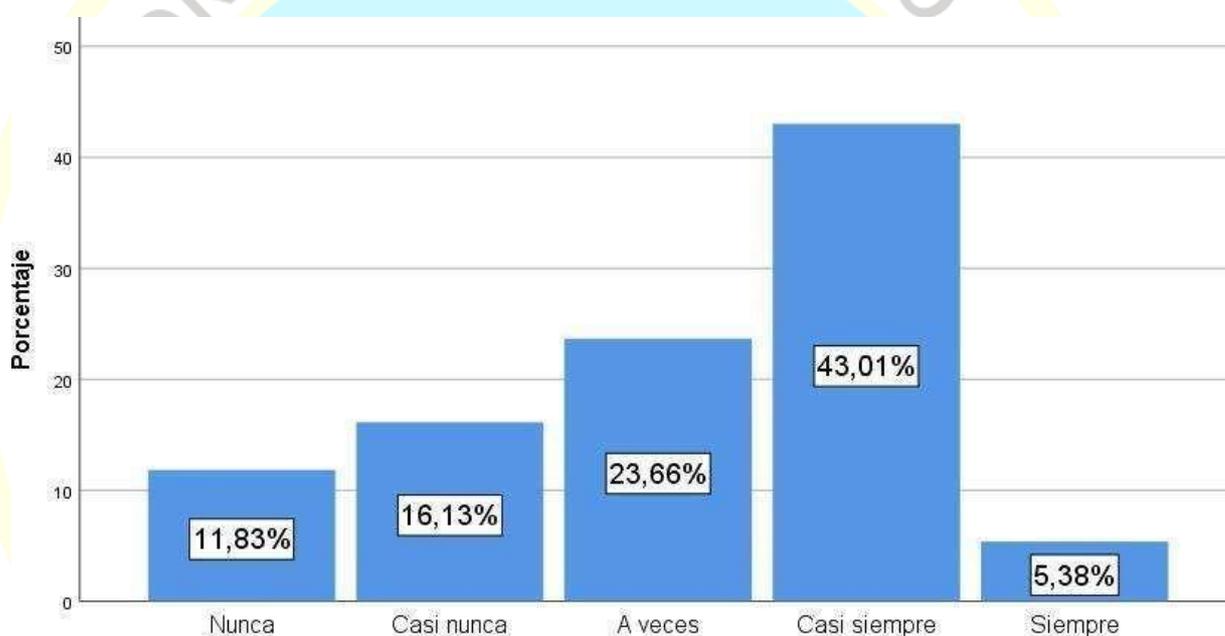


Figura 15 Distribución porcentual de citaciones a través de correos

Interpretación

El 43,01% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, “casi siempre” recibe citaciones de su jefe inmediato a través de correos electrónicos, por otro lado, un 23,66% de trabajadores manifiesta que “a veces” recibe citaciones.

16. Los correos electrónicos llegan a Ud. con rapidez y claridad

Tabla 16 Frecuencias y porcentajes de rapidez de correos electrónicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,8	10,8	10,8
A veces	26	28,0	28,0	38,7
Casi siempre	52	55,9	55,9	94,6
Siempre	5	5,4	5,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

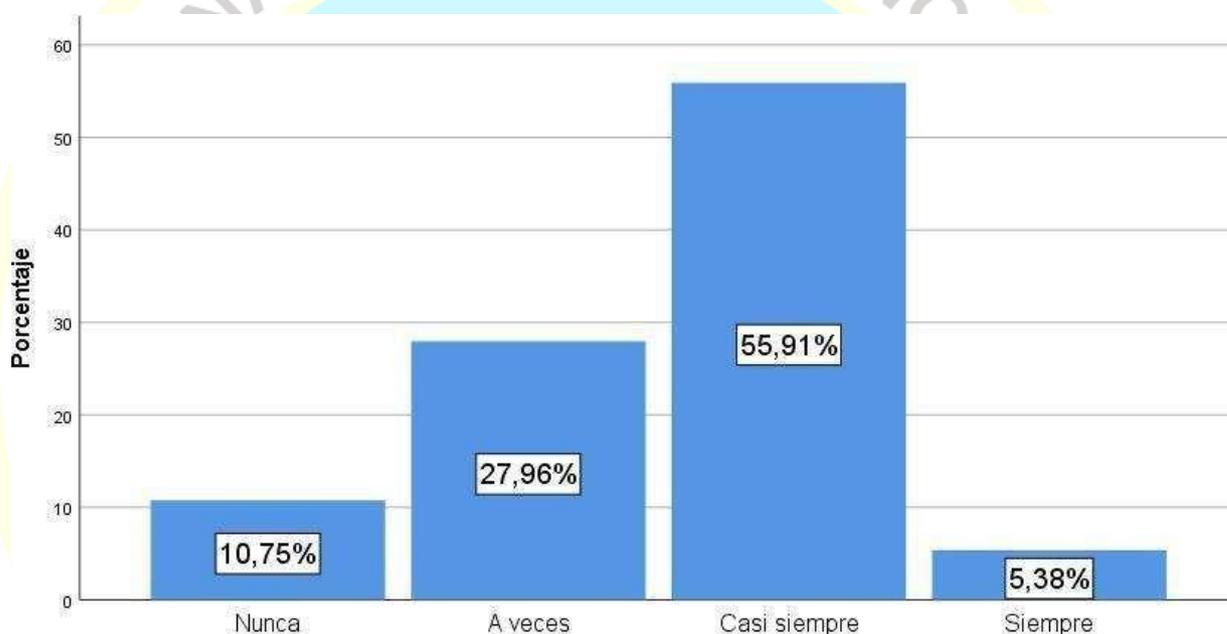


Figura 16 Distribución porcentual de rapidez de correos electrónicos

Interpretación

El 55,91% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que “casi siempre” los correos electrónicos llegan a ellos con rapidez y claridad, por otro lado, un 27,96% de trabajadores manifiesta que solo “a veces” le llegan con rapidez y claridad los correos.

17. Ve en el correo electrónico una forma eficaz para informar oportunamente los resultados del trabajo en equipo

Tabla 17 Frecuencias y porcentajes de correos en el trabajo de equipo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	10	10,8	10,8	10,8
Casi nunca	5	5,4	5,4	16,1
A veces	5	5,4	5,4	21,5
Casi siempre	50	53,8	53,8	75,3
Siempre	23	24,7	24,7	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

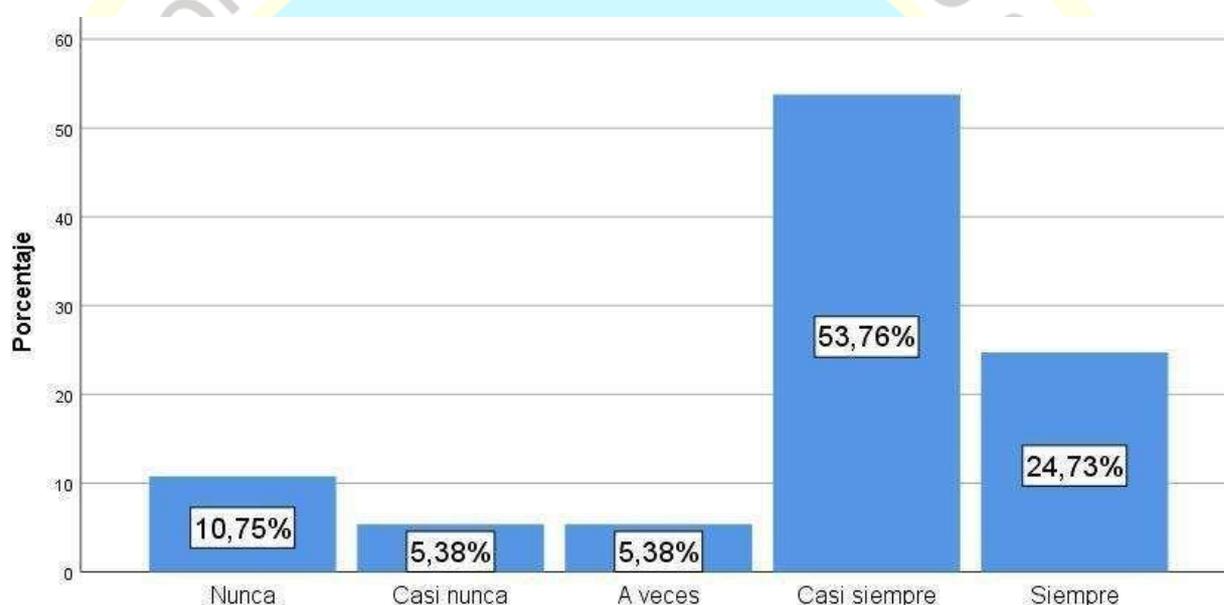


Figura 17 Distribución porcentual de rapidez de correos en el trabajo de equipo

Interpretación

El 53,76% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, “casi siempre” ve en el correo electrónico una forma eficaz para informar oportunamente los resultados del trabajo en equipo, asimismo, un 24,73% de trabajadores manifiesta que “siempre” esta herramienta es eficaz.

18. Participa con frecuencia de las reuniones realizadas en la institución

Tabla 18 Frecuencias y porcentajes de reuniones en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
A veces	35	37,6	37,6	43,0
Casi siempre	10	10,8	10,8	53,8
Siempre	43	46,2	46,2	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

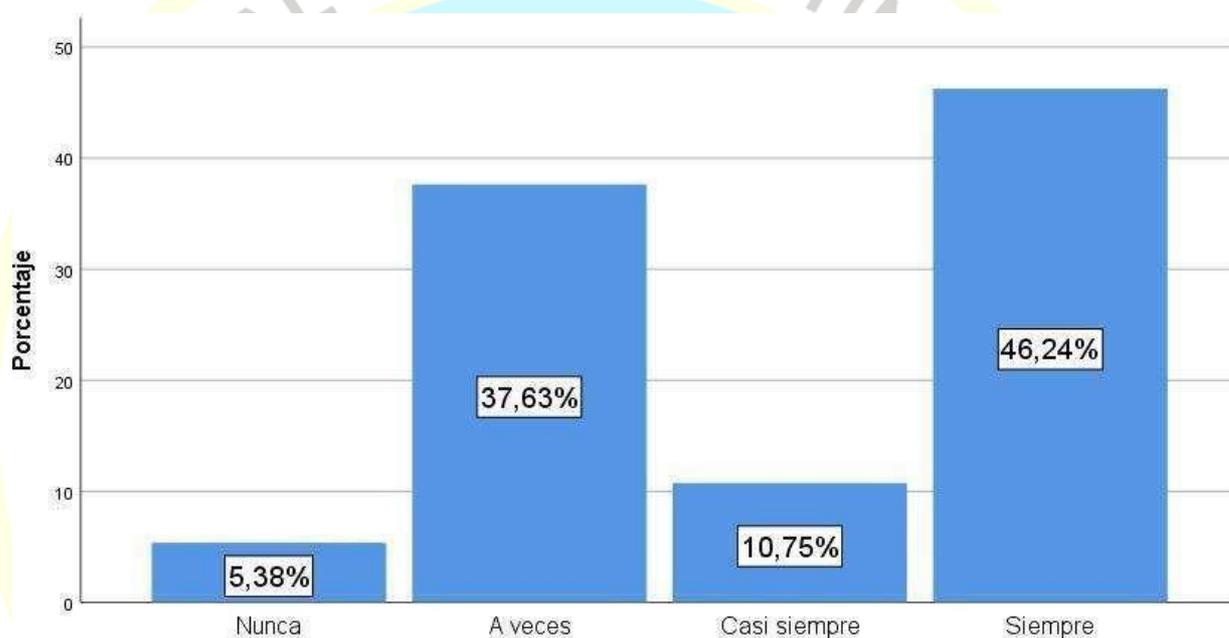


Figura 18 Distribución porcentual de reuniones en la institución

Interpretación

El 46,24% de los trabajadores administrativos y docentes del nivel secundario encuestados, “siempre” participa con frecuencia de las reuniones realizadas en la institución, por otro lado, un 37,63% de trabajadores manifiesta que solo “a veces” participa de estas.

19. Considera a las reuniones un aporte importante en la institución

Tabla 19 Frecuencias y porcentajes de reuniones como aporte a la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	5,4	5,4
	A veces	5	5,4	10,8
	Casi siempre	25	26,9	37,6
	Siempre	58	62,4	100,0
	Total	93	100,0	100,0

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

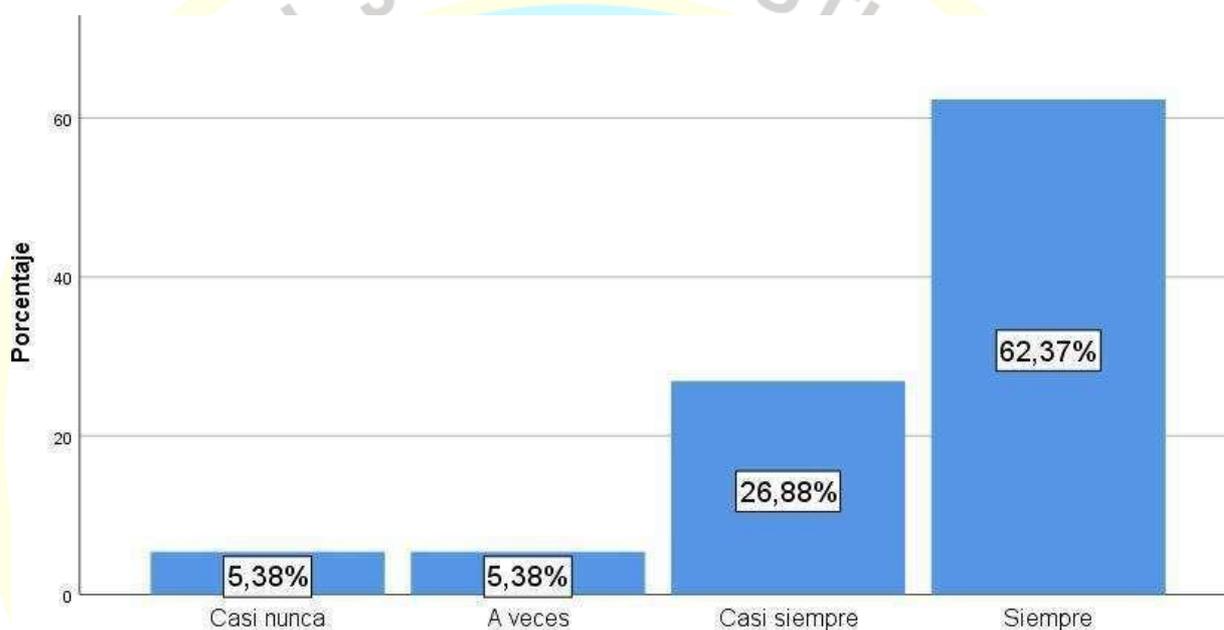


Figura 19 Distribución porcentual de reuniones como aporte a la institución

Interpretación

El 62,37% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que las reuniones “siempre” son un aporte importante en la institución, asimismo, un 26,88% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” estas lo son.

20. Participa con frecuencia de los eventos internos realizados en la institución

Tabla 20 Frecuencias y porcentajes de participación de eventos internos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	20	21,5	21,5	21,5
Casi siempre	20	21,5	21,5	43,0
Siempre	53	57,0	57,0	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

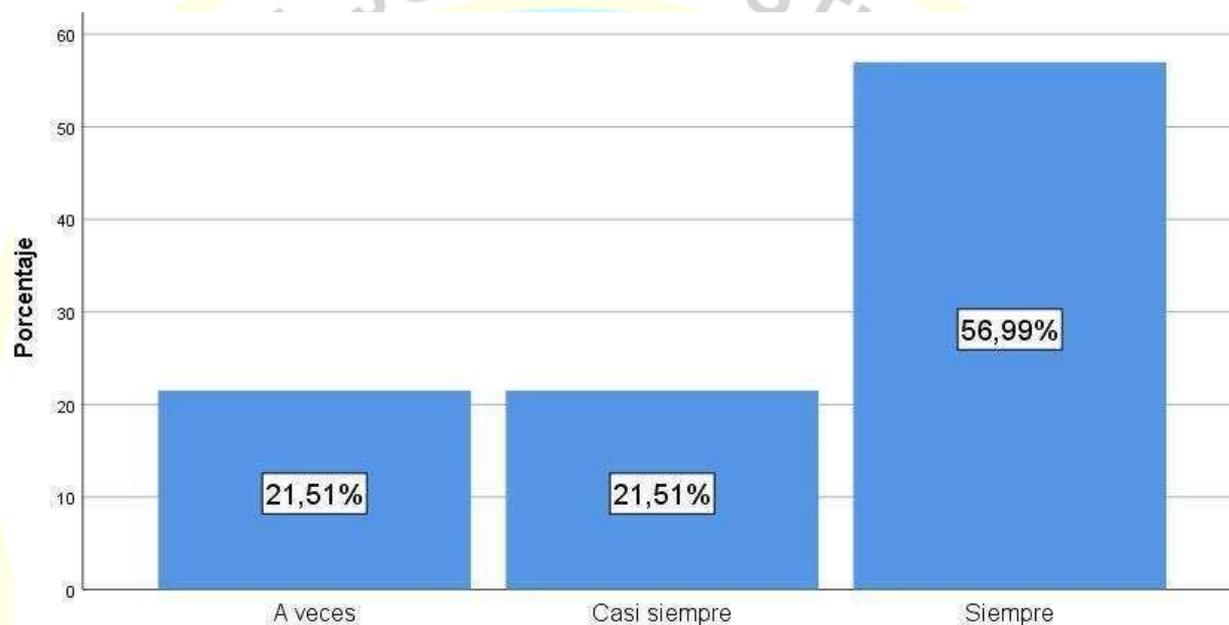


Figura 20 Distribución porcentual de participación de eventos internos

Interpretación

El 56,99% de los trabajadores administrativos y docentes del nivel secundario encuestados, manifiesta que “siempre” participa de los eventos internos realizados en la institución, asimismo, un 21,51% indica que “casi siempre” lo hace.

21. Considera positivos los eventos internos realizados en la institución

Tabla 21 Frecuencias y porcentajes de eventos internos considerados positivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	10	10,8	10,8	10,8
Casi siempre	20	21,5	21,5	32,3
Siempre	63	67,7	67,7	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

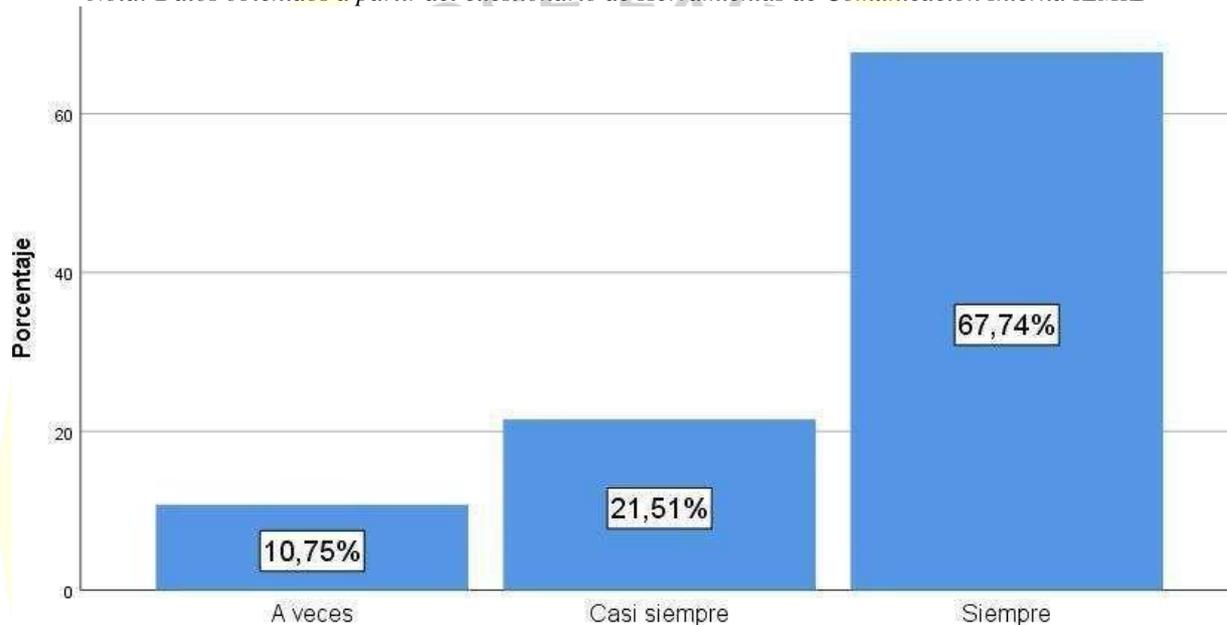


Figura 21 Distribución porcentual de eventos internos considerados positivos

Interpretación

El 67,74% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera “siempre” positivos los eventos internos realizados en la institución, asimismo, un 21,51% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” son positivos dichos eventos.

22. Utiliza el teléfono cuando lo requiere en asuntos de la institución

Tabla 22 Frecuencias y porcentajes de utilización del teléfono

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
A veces	10	10,8	10,8	16,1
Casi siempre	38	40,9	40,9	57,0
Siempre	40	43,0	43,0	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

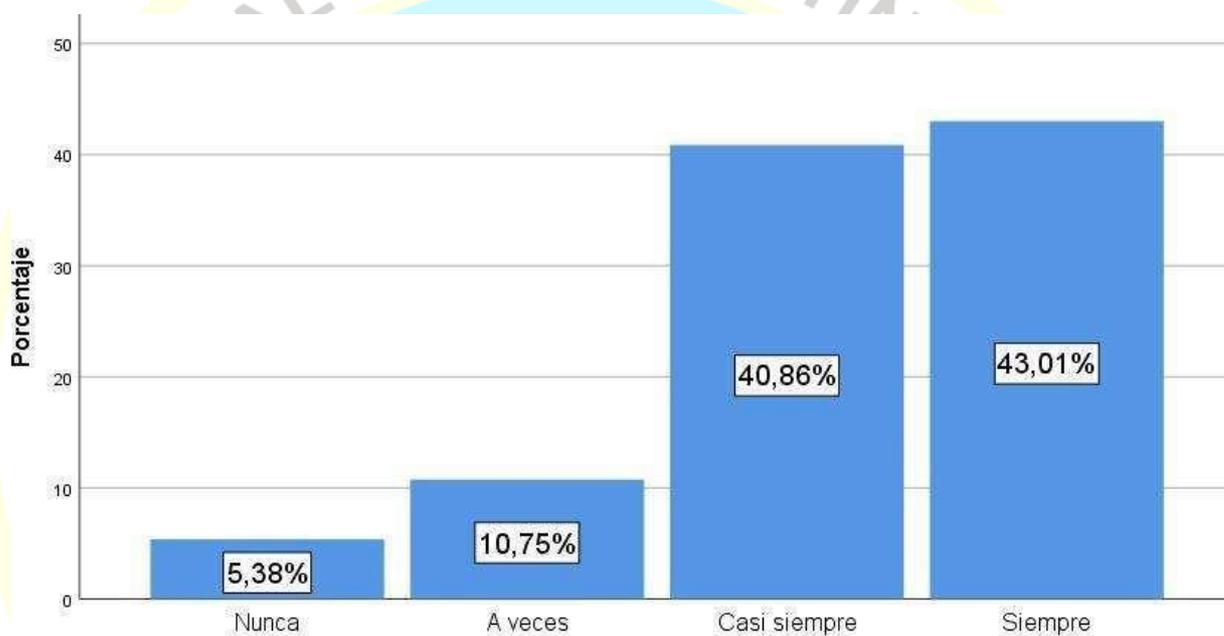


Figura 22 Distribución porcentual de utilización del teléfono

Interpretación

El 43,01% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, “siempre” utiliza el teléfono en asuntos de la institución, asimismo, un 40,86% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” lo hace.

23. Ve en el teléfono una herramienta eficaz para transmitir un mensaje

Tabla 23 Frecuencias y porcentajes del teléfono como herramienta eficaz

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	5	5,4	5,4	5,4
A veces	5	5,4	5,4	10,8
Casi siempre	5	5,4	5,4	16,1
Siempre	78	83,9	83,9	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

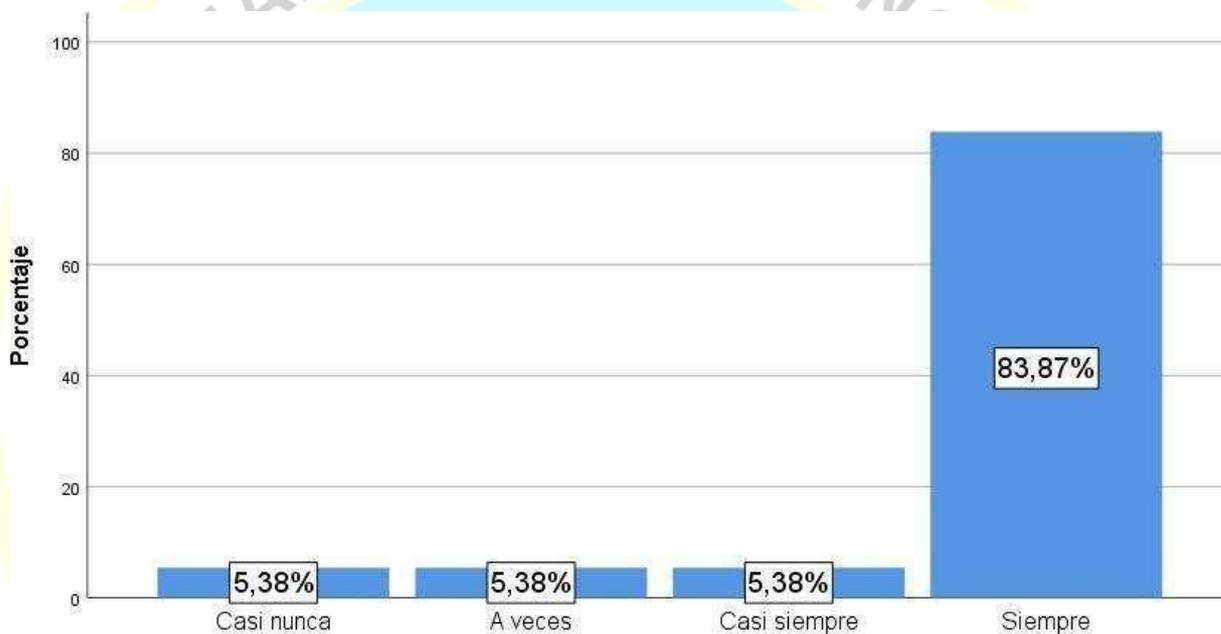


Figura 23 Distribución porcentual del teléfono como herramienta eficaz

Interpretación

El 83,87% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, “siempre” ve en el teléfono una herramienta eficaz para transmitir un mensaje, asimismo, el 5,38% indica que “casi siempre” lo ve como una herramienta eficaz.

24. Las redes sociales de la institución donde labora se encuentran actualizadas

Tabla 24 Frecuencias y porcentajes de las redes sociales en la institución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
Casi nunca	10	10,8	10,8	16,1
A veces	5	5,4	5,4	21,5
Casi siempre	35	37,6	37,6	59,1
Siempre	38	40,9	40,9	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

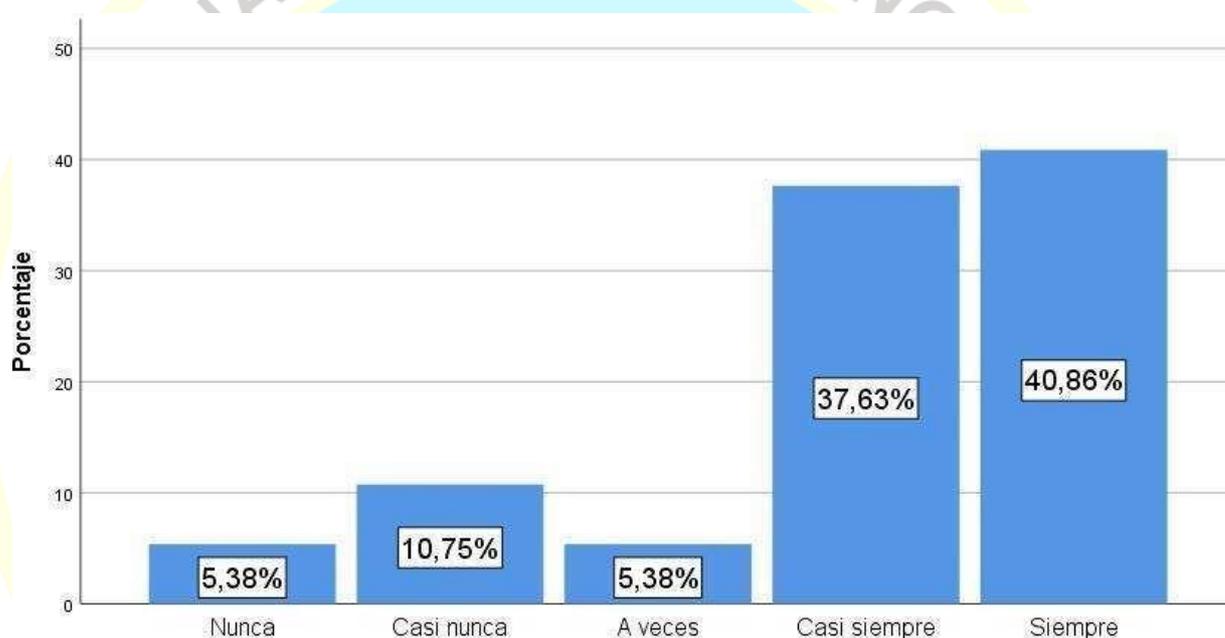


Figura 24 Distribución porcentual de las redes sociales en la institución

Interpretación

El 40,86% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que “siempre” las redes sociales de la institución donde labora se encuentran actualizadas, asimismo, un 37,63% de trabajadores manifiesta que “casi siempre” se encuentran actualizadas.

25. Encuentra la información necesaria en las redes sociales de la institución donde labora

Tabla 25 Frecuencias y porcentajes de información en redes sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
Casi nunca	15	16,1	16,1	21,5
A veces	5	5,4	5,4	26,9
Casi siempre	36	38,7	38,7	65,6
Siempre	32	34,4	34,4	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

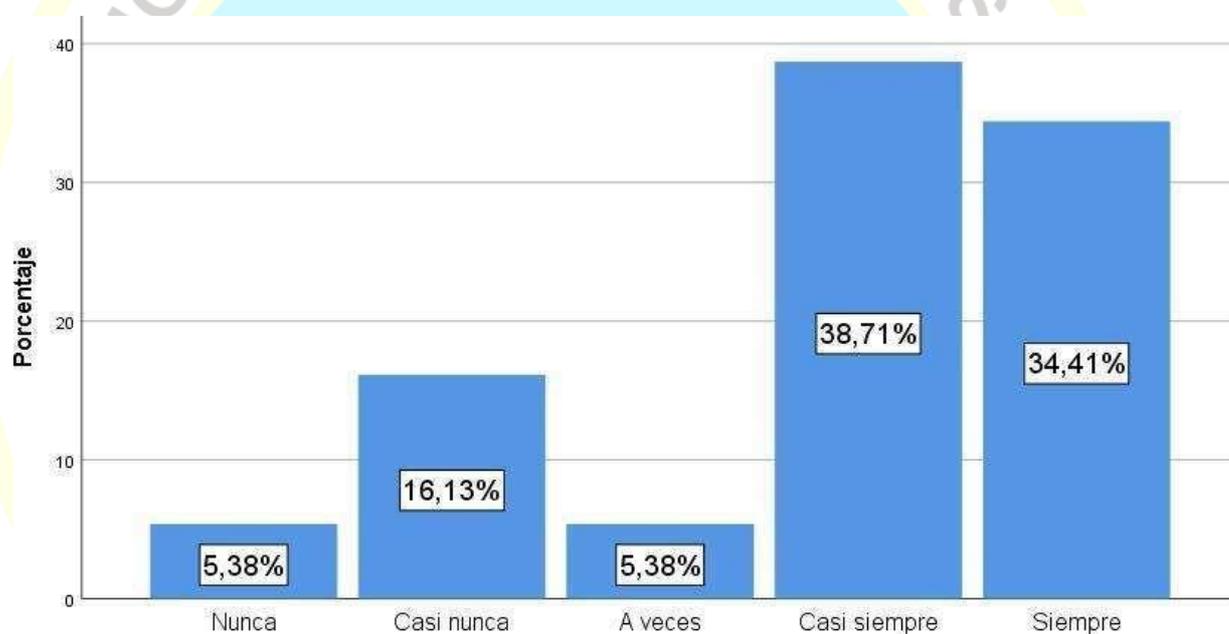


Figura 25 Distribución porcentual de información en redes sociales

Interpretación

El 38,71% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, “casi siempre” encuentra la información necesaria en las redes sociales de la institución donde labora, asimismo, un 34,41% de trabajadores manifiesta que “siempre” encuentra dicha información en las redes sociales.

26. Ve en las redes sociales una herramienta de información para aclarar sus dudas inmediatas

Tabla 26 Frecuencias y porcentajes de redes sociales para aclarar dudas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	5,4	5,4	5,4
Casi siempre	45	48,4	48,4	53,8
Siempre	43	46,2	46,2	100,0
Total	93	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos a partir del cuestionario de Herramientas de Comunicación Interna IEMIL

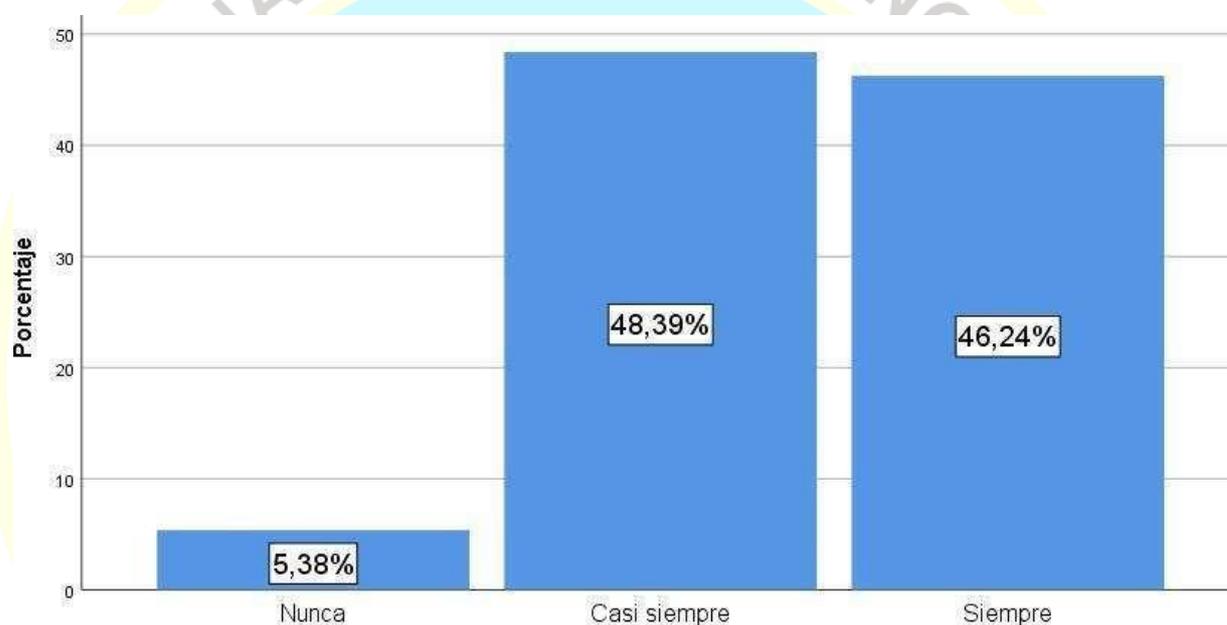


Figura 26 Distribución porcentual de redes sociales para aclarar dudas

Interpretación

El 48,39% de los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, considera que “casi siempre” ve en las redes sociales una herramienta de información para aclarar sus dudas inmediatas, asimismo, un 46,24% de trabajadores manifiesta que “siempre” las ve así.

4.2 Contrastación de hipótesis

No aplica, ya que la investigación es descriptiva y no se realizó una contrastación.

Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Al terminar la investigación titulada Herramientas de Comunicación Interna en los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019, que tuvo como objetivos describir como utilizan las herramientas de comunicación interna los trabajadores de la institución educativa, tanto de comunicación interna descendente, ascendente y lateral; se obtuvo como primer resultado que las herramientas de comunicación interna se utilizan en mayor porcentaje de manera positiva, teniendo como mayor índice las respuestas de siempre y casi siempre a los ítems presentados en la encuesta, respondiendo así a los objetivos planteados en la investigación.

Estos resultados son distintos a la postura de Baldizón R (2018) en su trabajo de investigación “Diagnóstico y propuesta de comunicación interna para el colegio Kids World”, mostrado ante la Universidad San Carlos de Guatemala, para lograr la licenciatura en ciencias de la comunicación, concluye en su investigación que es necesario implementar reuniones y además la información transmitida en los niveles inferiores, no es respondida con prontitud por los niveles superiores, a comparación con la investigación realizada en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, encontramos que las reuniones son un aporte importante para la institución, asimismo hay gran diferencia en la agilidad con que se comunica la alta dirección con los trabajadores a través del correo electrónico.

Asimismo, la postura presentada por Carvajal K. (2015) en su tesis titulada “Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional del instituto nacional de estadística y censos – INEC”, presentado ante la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, para lograr el grado de Licenciada en Comunicación con mención en comunicación organizacional, concluye en su investigación que no existe un manual de políticas dentro de la institución, así como el desconocimiento de la filosofía de la institución por falta de orientación, a comparación con la investigación realizada en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, encontramos que sus trabajadores recurren al manual del

empleado cuando lo requieren, sin embargo, solo a veces observan su cumplimiento dentro de la institución.

Por otro lado, la postura presentada por Mamani V. y Prado G. (2017) en su tesis titulada Herramientas de Comunicación Interna en el Banco de Crédito del Perú del BCP – Filial Huacho – 2016, presentado ante la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para obtener el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, concluye en su investigación en que las herramientas de comunicación interna utilizadas por esta entidad son el correo electrónico, las reuniones diarias y los documentos formales a comparación con la investigación realizada en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, encontramos que las reuniones son importantes para la institución y los trabajadores participan con frecuencia de estas.

Por último, en comparación con la postura presentada por Rimey G. Y Sánchez G. (2017) en su tesis titulada “Herramientas de Comunicación Interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Haura – Sede Central año 2017”, presentado ante la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para lograr la licenciatura en Ciencias de la Comunicación, concluye en su investigación que los colaboradores afirman que solo a veces se toman en cuenta sus opiniones dentro de las reuniones, asimismo, estas no son programadas con anticipación, a comparación con la investigación realizada en la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, encontramos que las reuniones y eventos internos son positivos para la institución.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: Siguiendo con el objetivo general de nuestra investigación, podemos concluir en que los trabajadores administrativos y docentes del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano encuestados en el año 2019, utilizan las herramientas de comunicación interna de una manera correcta, pese a ello aun no alcanzan los estándares de excelencia. Tal es el caso, que los ítems comprendidos entre las alternativas “siempre” y “casi siempre” hacen un total de 17 de 26 planteadas, asimismo corresponden 6 ítems a la opción “a veces” y solo “3” ítems comprendidos en las alternativas “casi nunca” y “nunca”, estos 3 últimos son indicadores de la falta de uso adecuado de las herramientas de comunicación interna ascendente, tales como, el buzón de sugerencias en un 76,35% y los correos electrónicos en un 55.91%.

Segunda: En cuanto concluimos en que las herramientas de comunicación interna descendente son utilizadas por los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, en su mayoría, de manera correcta; siendo en total 11 ítems correspondientes a este tipo de herramientas, 6 los ítems equivalentes a las respuestas “casi siempre”, comprendidos entre las herramientas de comunicación interna descendente como, el manual del empleado en un 49,46% aduciendo que los encuestados lo utilizan cuando lo requieren y el correo electrónico en un 55,91% afirmando que estos llegan a los trabajadores con rapidez y claridad. Asimismo, 5 ítems son atribuidos a la opción “a veces” y dentro de ellos están comprendidas las herramientas como, el manual de funciones en un 50,54% que afirma que los encuestados a veces observan su cumplimiento en la institución y los circulares en un 89,25% que indica que a veces los trabajadores los reciben de la alta dirección.

Tercera: Las herramientas de comunicación interna ascendente, en su mayoría no son usadas de manera adecuada, según muestra la cifra de trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano encuestados, siendo en total 6 los ítems correspondientes a este tipo de herramientas, 4 de los ítems se encuentran

comprendidos entre alternativas no tan buenas, como “a veces”, “casi nunca” y “nunca” y a estos se le atribuyen las herramientas de comunicación interna ascendente como el buzón de sugerencias en un 65,59% que indica que los trabajadores nunca lo utilizan y el correo electrónico en un 55,91% que aduce que los encuestados casi nunca lo utilizan para dirigirse a su jefe inmediato. Por el contrario, solo 2 ítems tienen respuestas positivas y pertenecen a la alternativa “casi siempre” atribuyéndose a estas las herramientas como son, las cartas personales en un porcentaje de 56,99% que afirma que estas llegan a tiempo cuando son enviados al jefe inmediato por los trabajadores.

Cuarta: Finalizamos en que las herramientas de comunicación interna horizontal son utilizadas por los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, en su mayoría de manera correcta, siendo en total 9 los ítems correspondientes a este tipo de herramientas, 7 de ellos son equivalentes a la respuesta “siempre” correspondientes a las herramientas de comunicación interna horizontal como reuniones en un 46,24% que afirma que los encuestados participan con frecuencia de estas en la institución, eventos internos en un 67,74% en donde estos son considerados positivos dentro de la institución y teléfono en un 43,01% que aduce que esta herramienta es utilizada en asuntos de la institución; asimismo 2 de las respuestas a los ítems planteados pertenecen a la alternativa “casi siempre” y ellas se le atribuyen a la herramienta de redes sociales en un 38,71% que concluye en que en esta herramienta de la institución casi siempre se encuentra la información necesaria.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda a todos los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, tanto docentes, trabajadores administrativos y la alta dirección que refuercen las herramientas de comunicación interna que vienen funcionando de manera correcta, para que estas puedan desarrollarse de manera óptima en beneficio de la institución. En cuanto a las herramientas de comunicación interna que no se desarrollan de manera correcta, se sugiere que se ponga más énfasis en su uso, ya que si se tiene desarrollado el uso de distintas herramientas es muy difícil que la imagen de la institución educativa se proyecte como mala, al contrario, esto le dará confianza al alumnado y a los padres que apuestan por la institución, su plana docente y trabajadores. Cabe resaltar que cada recomendación siguiente se ha planteado de acuerdo a los objetivos de esta investigación.

Se recomienda a los altos directivos del nivel secundario de la I. E. Mercedes Indacochea Lozano, la utilización constante de las herramientas de comunicación interna descendente, tal es el caso, del manual del empleado, se recomienda su utilización debido a que es importante tener conocimiento del organigrama, reglamento y horarios de la institución, sobre todo cuando el trabajador es nuevo. Se sugiere a los altos directivos del nivel secundario de la I. E. Mercedes Indacochea Lozano, que sigan empleando el correo electrónico para comunicarse con sus trabajadores y así mantener la formalidad dentro de la institución; por otro lado, ya que se encontró un porcentaje no tan bueno en algunas herramientas, se recomienda a los altos directivos, el uso permanente del manual de funciones dentro de la institución para que sus trabajadores puedan tener un mayor conocimiento de sus cargos y finalmente la puesta en práctica de los circulares dentro de la institución ya que son una herramienta de comunicación interna que se utiliza en casos de urgencia.

Se recomienda a los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano, la existencia permanente de las herramientas de comunicación interna ascendente, tal es el caso del buzón de sugerencias, se recomienda que se encuentre ubicado en una zona visible y de acceso para todos. También se sugiere que empleen debidamente el correo electrónico para dirigirse a su jefe inmediato, ya que esto le da formalidad y agilidad a un escrito; por otro lado, ya que se encontró un porcentaje positivo en cuanto a las cartas personales, se recomienda que sigan utilizando las cartas personales ya que son un medio de comunicación efectivo dentro de la institución.

Se recomienda a los trabajadores del nivel secundario de la I. E. Mercedes Indacochea Lozano, la utilización constante de las herramientas de comunicación interna horizontal, tal es el caso el tratar puntos clave en las reuniones debido a la frecuente asistencia que tienen estas dentro de la institución; asimismo, se sugiere seguir participando con mucho empeño de los eventos de la institución para mantener su buena imagen, como también seguir utilizando el teléfono estrictamente para actividades de la institución que requieran agilidad. Por otro lado, debido al bajo porcentaje en la siguiente herramienta, se recomienda seguir actualizando el contenido de las redes sociales de la institución para mantener informado al público.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

En esta investigación no se trabajó con fuentes documentales.

7.2 Fuentes bibliográficas

Adler B., R. y. (2005). En Comunicación Organizacional. Principios y prácticas para negocios y profesiones. México: McGraw - Hill.

Baena P., G. (2014). En Metodología de la investigación. Serie integral por competencias. México: Grupo Editorial Patria.

Baldizón F., R. (2018). En Diagnóstico y propuesta de comunicación interna para el colegio Kids World. Guatemala.

Bendezú T., S. (2016). La comunicación interna y su incidencia en el fortalecimiento de la identidad corporativa en la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao. Callao.

Berlo K., D. (1969). En El proceso de la comunicación. Introducción a la teoría y a la práctica.

Buenos Aires, Argentina: Editorial El Ateneo.

Brandolini, A. y. (2009). Comunicación interna. Buenos Aires, Argentina: Editorial DIRCOM.

Carvajal L., K. (2015). En Plan de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional del instituto nacional de estadística y censos -INEC. Ecuador.

Cuenca, J. Y. (2018). Guía fundamental de la comunicación interna. Barcelona: Editorial UOC.

Devís Márquez, P. (1994). El concepto de subordinación: criterios para la clasificación de las denominadas oraciones subordinadas en español. (U. d. cádiz, Ed.)

- Fernández C., C. (1987). En La comunicación en las organizaciones. Editorial Trillas.
- García J., J. (1998). La comunicación interna. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Henández S., R. y. (2014). En Metodología de la investigación. Sexta edición. México: McGraw - Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández S., R. y. (2006). En Metodología de la investigación. Cuarta edición. México: McGraw - Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández S., R. y. (2010). En Metodología de la Investigación. Quinta edición. México: McGraw - Hill/ Interamericana Editores S.A.
- Homs Q., R. (1990). En La comunicación en la empresa. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Mamani, V. y. (2016). Herramientas de comunicación interna en el Banco de Crédito del Perú BCP - Filial Huacho - 2016. Huacho.
- Manual de comunicación para investigadores. (2012). La comunicación principios y procesos. (F. d. Madrid, Ed.)
- Martin S., M. y. (1982). En Teoría de la comunicación. I. Epistemología y análisis de la referencia. Madrid: Gráficas Valencia.
- Perón, J. (1947). Técnica del adoctrinamiento. Buenos Aires: Editorial Mundo Peronista.
- Pineda, E. y. (1994). En Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud 2da edición. Washington E.U.A: Editorial textos Paltex.
- Publicaciones vértice. (2008). Comunicación interna. Dirección y gestión de empresas. España: Vértice.
- Quiñonez, E. (2017). Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción griferías de la empresa VSI industrial. Lima.

Rimey C., G. y. (2017). Herramientas de comunicación interna en los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Huaura - Sede central año 2017. Huacho.

Robbins, S. (1999). Comportamiento organizacional 8va edición. México: México DF. Prentice Hall.

Román Maldonado, C. (2009). Sobre la retroalimentación o feedback en la educación superior. (F.u. Norte, Ed.) Revista virtual Universidad Católica del Norte.

Santos G., D. (2012). En Fundamentos de la comunicación. México: Red Tercer Milenio.

Tessi, M. (2011). Comunicación interna en la práctica. Buenos Aires: Ediciones Granica.

7.3 Fuentes hemerográficas

Conocelahistoria.com. (2019). Historia de la comunicación: origen, elementos, tipos y más. Obtenido de <http://conocelahistoria.com/c-ciencias/historia-de-la-comunicacion/>

Devís Márquez, P. (1994). El concepto de subordinación: criterios para la clasificación de las denominadas oraciones subordinadas en español. (U. d. cádiz, Ed.)

Dinámica, D. (2017). Herramientas para una comunicación interna eficaz. Obtenido de <https://www.divulgaciondinamica.es/blog/herramientas-una-comunicacion-interna-eficaz/>

Hutt Herrera, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. (U. d. rica, Ed.) Red de revistas científicas de América Latina. Reflexiones.

Manual de comunicación para investigadores. (2012). La comunicación principios y procesos. (F. d.Madrid, Ed.)

Negocios, B. (2018). Herramientas útiles para la comunicación interna. Obtenido de <https://www.buenosnegocios.com/notas/comunicacion-interna/9-herramientas-utiles-la-comunicacion-interna-n448>

Román Maldonado, C. (2009). Sobre la retroalimentación o feedback en la educación superior. (F. u.Norte, Ed.) Revista virtual Universidad Católica del Norte.

Turbiaux, M. (1922). La aptitud profesional. (I. C. Psicotécnica, Ed.)

García Chapoñan, M. H. (2019). *CLIMA SOCIAL FAMILIAR DE LOS ESTUDIANTES DE LA I. E. PÚBLICA MIGUEL GRAU - HUARMEY - 2019*. Tesis, Huacho.

Huiman Ipanaqué, J. (2018). *Clima social familiar de las internas del pabellón 1B del Centro Penitenciario Santa Mónica – Chorrillos*. TESIS, UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, Lima, Lima.

Marzano Dueñas, R. P., & Tello Amancio, V. I. (2018). *Clima social familiar de los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Héroes del Cenepa N° 20830, Huaura-2018*. tesis, Lima, Huaura.

Mogollon Rimac, R. A. (2017). *Dimensión desarrollo del clima social familiar de internos pabellón mínima seguridad I Establecimiento Penitenciario Víctor Pérez Liendo Huaraz 2017*. tesis, Huaraz, Huaraz.

Naula Chimbo, M. F. (2018). *Funcionalidad familiar de adolescentes que presentan conducta adictiva*. Tesis, Cuenca.

7.4 Fuentes electrónicas

Alicea Sanabria, B. (2003). Funciones de la comunicación dentro de una institución. Obtenido de <http://secitgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/comunicacion-y-sociedad/funciones-de-la-comunicación-dentro-de-una-institución/>

Céspedes, R. (2016). La comunicación en la Gestión Educativa. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/gestioneducativa/2016/05/20/la-comunicación-en-la-gestión-educativa/>

Charry Córdor, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

Costa, J. (2018). ¿Es importante la comunicación interna en una empresa? Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>

Merlano Medrano, S. (2012). La comunicación interna en las organizaciones.

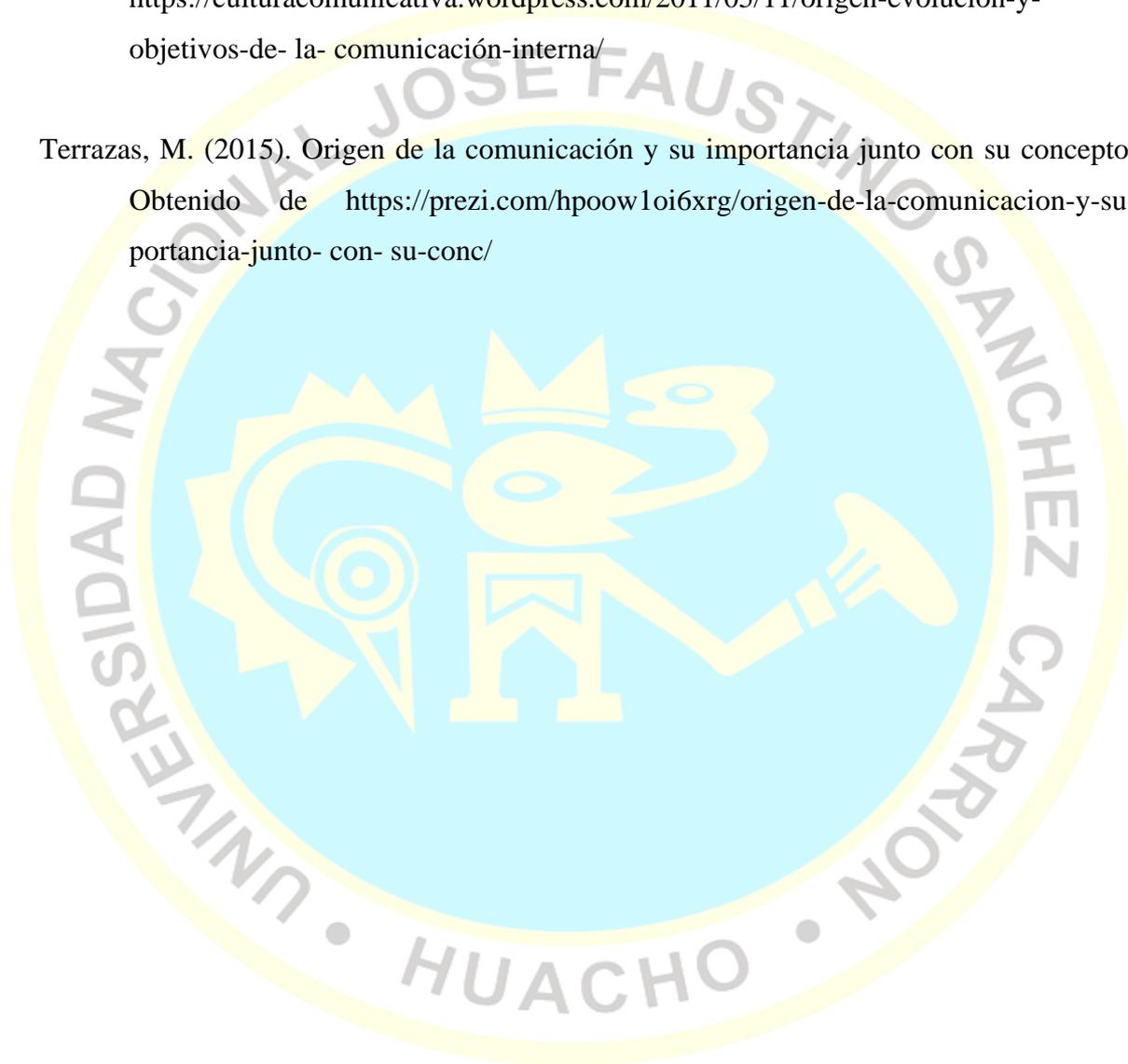
Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>

Rivas, J. y. (2011). Cultura comunicativa. Blog de entendimiento Comunicaciones significativas. Recuperado el 2019, de Origen, evolución y objetivos de la comunicación interna:

<https://culturacomunicativa.wordpress.com/2011/05/11/origen-evolucion-y-objetivos-de-la-comunicacion-interna/>

Terrazas, M. (2015). Origen de la comunicación y su importancia junto con su concepto.

Obtenido de <https://prezi.com/hpoow1oi6xrg/origen-de-la-comunicacion-y-su-importancia-junto-con-su-conc/>



ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Herramientas de comunicación interna en los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cómo utilizan las herramientas de comunicación interna los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo utilizan las herramientas de comunicación interna descendente los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019?</p> <p>¿Cómo utilizan las herramientas de comunicación interna ascendente los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019?</p> <p>¿Cómo utilizan las herramientas de comunicación interna horizontal los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019?</p>	<p>Objetivo General Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna descendente los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.</p> <p>Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna ascendente los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.</p> <p>Describir cómo utilizan las herramientas de comunicación interna horizontal los trabajadores del nivel secundario de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano Huacho, 2019.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Herramienta de Comunicación Interna</p>	<p>Herramientas de Comunicación Interna Descendente Circulares Manual del empleado Manual de funciones Correo electrónico</p> <p>Herramientas de Comunicación Interna Ascendente Buzón de sugerencias Correo electrónico Cartas personales</p> <p>Herramientas de Comunicación Interna Horizontal Reuniones Eventos internos Teléfono Redes sociales</p>	<p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Descriptiva</p> <p>Diseño No experimental Transversal</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Población: 93 trabajadores</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Compuesto por 26 ítems.</p> <p>Técnica para el procesamiento de la información: Estadístico SPSS.</p>

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

Finalidad: El presente cuestionario es parte de un estudio titulado “HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LOS TRABAJADORES DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MERCEDES INDACOCHEA LOZANO HUACHO, 2019”.

Instrucciones

Estimado colaborador: La presente encuesta tiene por objetivo describir como son las herramientas de comunicación interna en los trabajadores de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano.

LABOR: DOCENTE () ADMINISTRATIVO () ALTA DIRECCIÓN ()

RECOMENDACIÓN:

Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en el casillero por cada pregunta.

La equivalencia es la siguiente:

- 5 = Siempre
- 4 = Casi Siempre
- 3 = A Veces
- 2 = Casi Nunca
- 1 = Nunca

I. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

N°	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
	5	4	3	2	1

I.1. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA ASCENDENTE

1.1.1. Buzón de sugerencias

1	Utiliza el buzón de sugerencias cada que lo crea conveniente.				
2	Ve reacciones cada que deja alguna sugerencia en el buzón.				

1.1.2. Correo electrónico

3	Habitualmente envía correos electrónicos a su jefe inmediato.				
4	Considera al correo electrónico un medio eficaz para transmitir un mensaje.				

1.1.3. Cartas personales

5	Considera Ud. que llegan a tiempo y de manera oportuna las cartas personales que envía a su jefe inmediato.				
6	Encuentra una respuesta saludable cada que envía una carta personal.				

1.2. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA DESCENDENTE

1.2.1. Circulares

7	Habitualmente recibe circulares de la alta dirección de la institución.					
8	Considera a los circulares una herramienta eficaz para que la alta dirección le comunique y/o le informe sobre algún tema determinado.					

1.2.2. Manual del empleado

9	Recurre al manual del empleado cuando lo requiere.					
10	Considera que el manual del empleado es una buena herramienta de información					
11	Observa el cumplimiento del manual del empleado en la institución donde se desempeña.					

1.2.3. Manual de funciones

12	Recurre al manual de funciones cuando lo requiere.					
13	Considera que el manual de funciones es una buena herramienta de información					
14	Observa el cumplimiento del manual de funciones en la institución donde se desempeña.					

1.2.4. Correo Electrónico

15	Habitualmente recibe citaciones de su jefe inmediato a través de correos electrónicos.					
16	Los correos electrónicos llegan a Ud. con rapidez y claridad.					
17	Ve en el correo electrónico una forma eficaz para informar oportunamente los resultados del trabajo en equipo.					

1.3. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA HORIZONTAL

1.3.1. Reuniones

18	Participa con frecuencia de las reuniones realizadas en la institución.					
19	Considera a las reuniones un aporte importante en la institución.					

1.3.2. Eventos Internos

20	Participa con frecuencia de los eventos internos realizados en la institución.					
21	Considera positivos los eventos internos realizados en la institución.					

1.3.3. Teléfono

22	Utiliza el teléfono cuando lo requiere en asuntos de la institución.					
23	Ve en el teléfono una herramienta eficaz para transmitir un mensaje.					

1.3.4. Redes Sociales

24	Las redes sociales de la institución donde labora se encuentran actualizadas.					
25	Encuentra la información necesaria en las redes sociales de la institución donde labora.					
26	Ve en las redes sociales una herramienta de información para aclarar sus dudas inmediatas.					