

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



TESIS

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA N°20475 DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 –
BARRANCA, 2021**

Presentado por:

DIEGO SAMUEL PRINCIPE LUCAS

Asesor:

Dr. HENRY WILLIAM MARCELO CASTILLO

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

Huacho – Perú

2023

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA N°20475 DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 –
BARRANCA, 2021**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: MEDIOS Y COMUNICACIÓN
SOCIAL**

DIEGO SAMUEL PRINCIPE LUCAS

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: Dr. HENRY WILLIAM MARCELO CASTILLO

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
HUACHO
2023**

Dr. HENRY WILLIAM MARCELO CASTILLO

ASESOR

Dra. KATHELIN ALEXANDRA LOZANO VASQUEZ

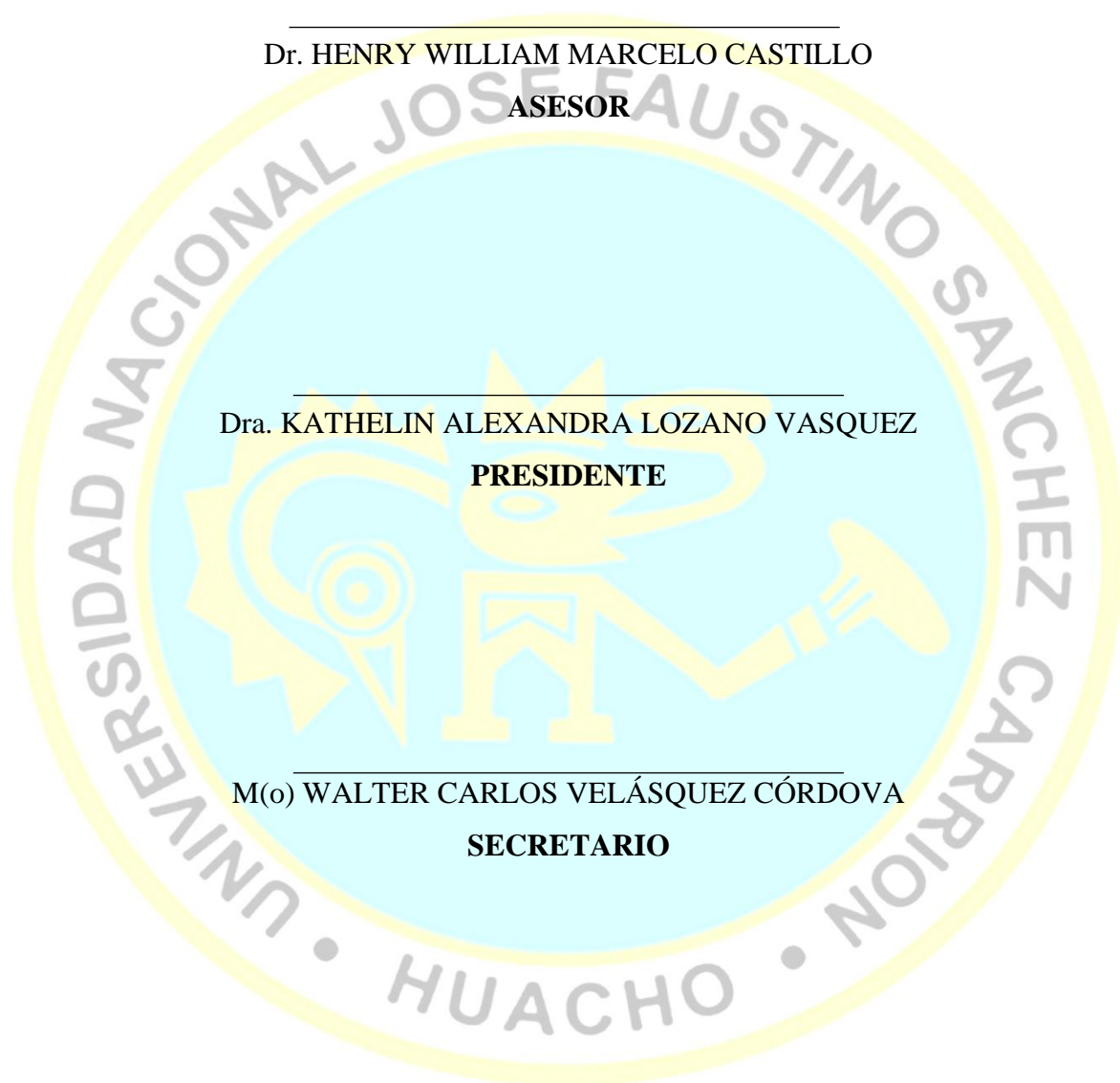
PRESIDENTE

M(o) WALTER CARLOS VELÁSQUEZ CÓRDOVA

SECRETARIO

Lic. HENRY ANTONIO MORALES GAMARRA

VOCAL



DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a las mujeres de mi vida: Cecilia Lucas, Valentina Somoza, Judith Lucas y Maribel Lucas, por acompañarme y confiar en mí siempre.

Asimismo, le dedico a mi padre Don Lucas Lucas para retribuir su dedicación y por guiarme desde el cielo con nuestro Señor Dios.

Diego Samuel Principe Lucas

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y toda la familia Lucas, mis tíos Judith, Martín, Maribel, Arturo, Leoncio y Edgar.

A mi asesor Henry Marcelo por confiar en mí y permitirme aprender de él durante todo este tiempo de investigación.

Diego Samuel Principe Lucas



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 de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación de la investigación.....	16
1.5 Delimitaciones del estudio.....	17
1.6 Viabilidad del estudio.....	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Investigaciones internacionales.....	19
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	23
2.3 Bases filosóficas.....	35
2.4 Definición de términos básicos.....	36

2.5 Hipótesis de investigación	37
2.5.1 Hipótesis general	37
2.5.2 Hipótesis específicas.....	37
2.6 Operacionalización de las variables	38

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	39
3.1.1 Tipo de investigación.....	39
3.1.2 Nivel de investigación	39
3.1.3 Diseño de investigación.....	39
3.1.4 Enfoque de investigación.....	40
3.2 Población y muestra	40
3.2.1 Población	40
3.2.2 Muestra	40
3.3 Técnicas de recolección de datos	40
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	41

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	42
4.2 Contrastación de hipótesis.....	49

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Discusión	53
---------------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	55
6.2 Recomendaciones	56

REFERENCIAS	57
7.1 Fuentes documentales.....	57
7.2 Fuentes bibliográficas.....	58
7.3 Fuentes hemerográficas	59
7.4 Fuentes electrónicas.....	59
ANEXOS	60
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	60
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS.....	61
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	63

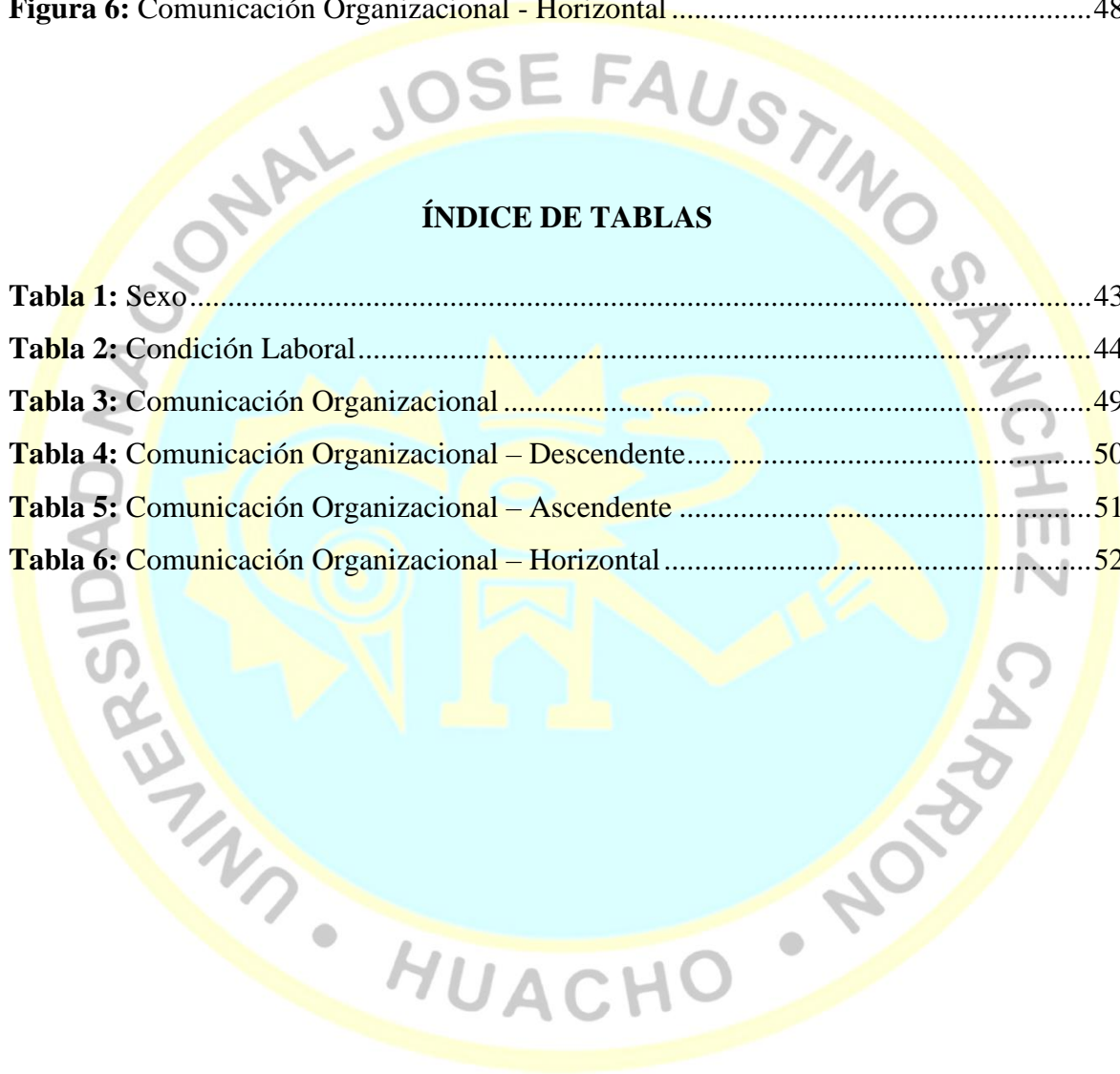


ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo de la población.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2: Condición Laboral	44
Figura 3: Comunicación Organizacional.....	45
Figura 4: Comunicación Organizacional - Descendente.....	46
Figura 5: Comunicación Organizacional - Ascendente.....	47
Figura 6: Comunicación Organizacional - Horizontal	48

ÍNDICE DE TABLAS

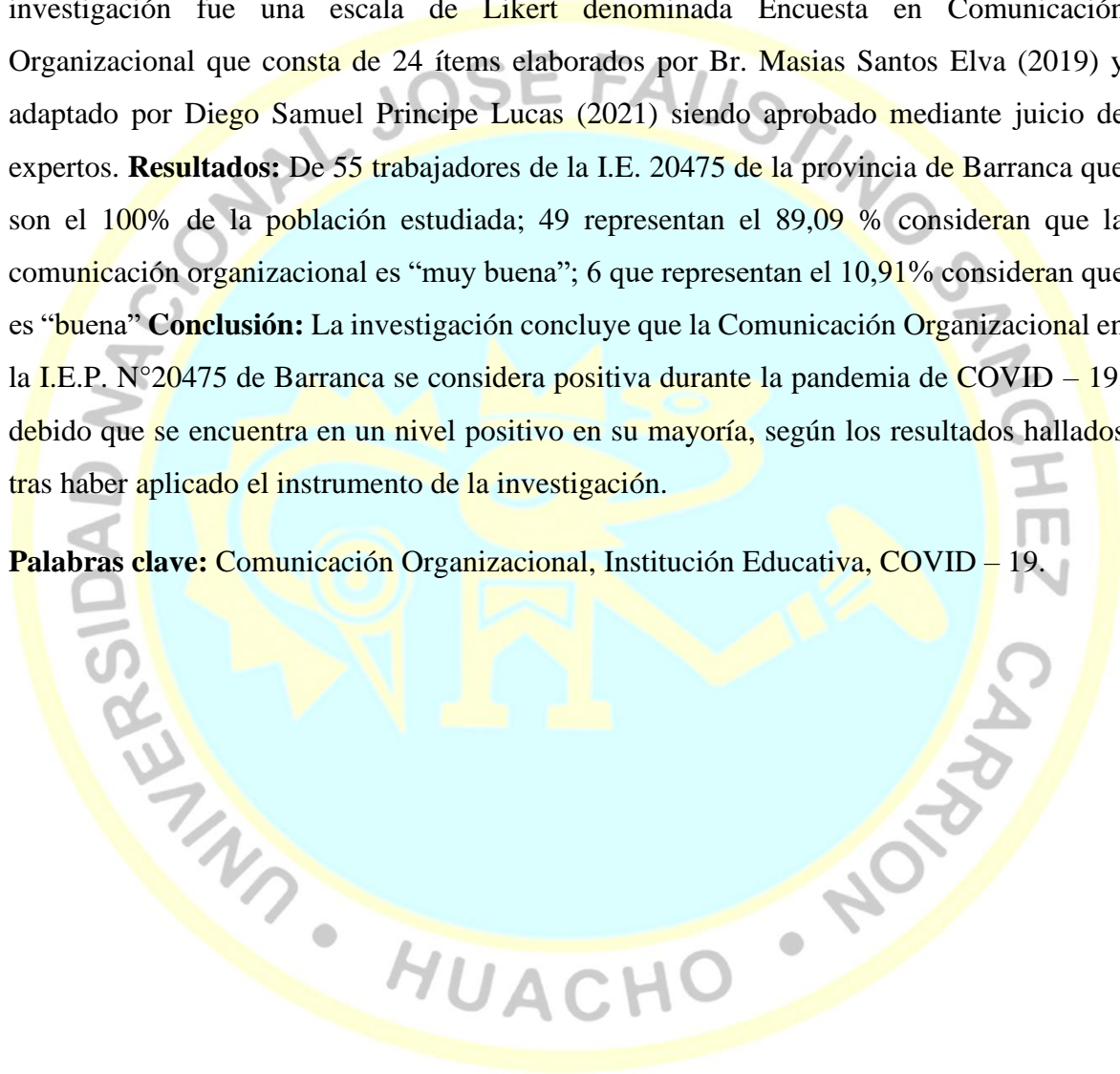
Tabla 1: Sexo.....	43
Tabla 2: Condición Laboral.....	44
Tabla 3: Comunicación Organizacional	49
Tabla 4: Comunicación Organizacional – Descendente.....	50
Tabla 5: Comunicación Organizacional – Ascendente	51
Tabla 6: Comunicación Organizacional – Horizontal.....	52



Resumen

Objetivo: Determinar la comunicación organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia de COVID -19, 2021. **Métodos:** En la investigación se realizó con el diseño No experimental, tipo descriptivo y enfoque cuantitativo. Asimismo, se tuvo una muestra poblacional de 55 trabajadores de la I.E. N° 20475 – Barranca. El instrumento de investigación fue una escala de Likert denominada Encuesta en Comunicación Organizacional que consta de 24 ítems elaborados por Br. Masias Santos Elva (2019) y adaptado por Diego Samuel Principe Lucas (2021) siendo aprobado mediante juicio de expertos. **Resultados:** De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada; 49 representan el 89,09 % consideran que la comunicación organizacional es “muy buena”; 6 que representan el 10,91% consideran que es “buena” **Conclusión:** La investigación concluye que la Comunicación Organizacional en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, debido que se encuentra en un nivel positivo en su mayoría, según los resultados hallados tras haber aplicado el instrumento de la investigación.

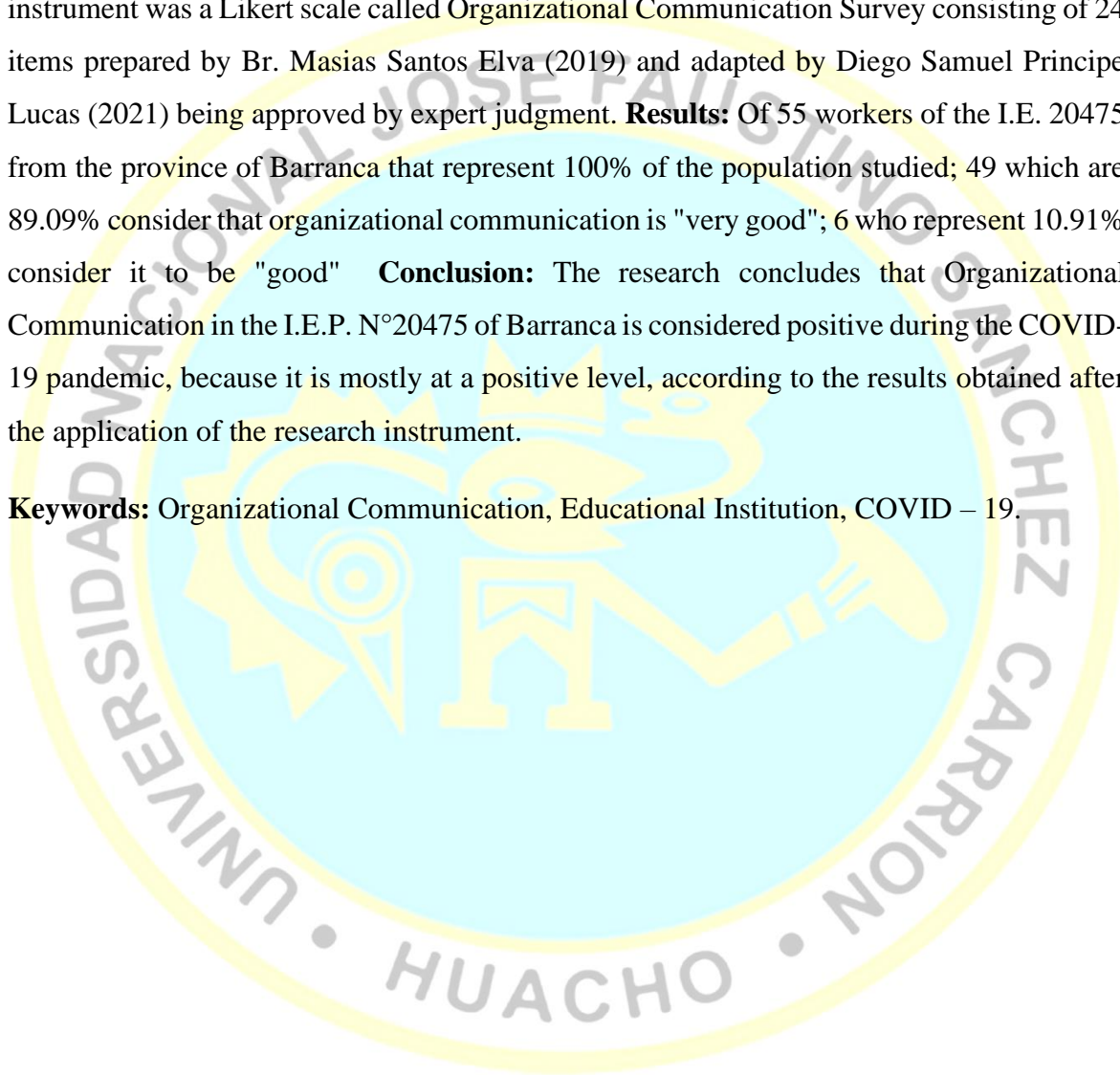
Palabras clave: Comunicación Organizacional, Institución Educativa, COVID – 19.



Abstract

Objective: To determine the Organizational Communication in the I.E. N°20475 of Barranca during the COVID -19 pandemic, 2021. **Methods:** The research was carried out with a descriptive non-experimental research design with a quantitative approach. Likewise, the population sample was 55 workers of the I.E. No. 20475 – Ravine. The research instrument was a Likert scale called Organizational Communication Survey consisting of 24 items prepared by Br. Masias Santos Elva (2019) and adapted by Diego Samuel Principe Lucas (2021) being approved by expert judgment. **Results:** Of 55 workers of the I.E. 20475 from the province of Barranca that represent 100% of the population studied; 49 which are 89.09% consider that organizational communication is "very good"; 6 who represent 10.91% consider it to be "good" **Conclusion:** The research concludes that Organizational Communication in the I.E.P. N°20475 of Barranca is considered positive during the COVID-19 pandemic, because it is mostly at a positive level, according to the results obtained after the application of the research instrument.

Keywords: Organizational Communication, Educational Institution, COVID – 19.



INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la comunicación organizacional en la I.E. N° 20475 de Barranca durante la pandemia de COVID – 19. Aunque nos encontramos en las postrimerías de la pandemia que azotó al mundo desde el año 2020 producida por el virus del SARS-CoV-2; los hábitos y estilos de vida han sido influenciados y modificados como la educación y la comunicación organizacional; por ello, se ha aprovechado la virtualidad para fortalecer las capacidades de los estudiantes mediante nuevas herramientas digitales para el cumplimiento de objetivos educacionales y organizacionales, respectivamente.

West y Turner (como se citó en Lazo & Rojas, 2019) definen que la comunicación organizacional está referida a la que se da dentro y fuera de la institución mediante la interacción entre los colaboradores, disertaciones públicas y experiencias mediatizadas para formar colectivos orientados al logro de objetivos comunes (p.1).

En este contexto, la felicidad de los empleados cobra vida, como aprenda a comunicarse entre sí para administrar bien el grupo de trabajo; luego, la interacción entre empleados (nivel horizontal), gerente - empleado (descendente) y viceversa (ascendente) deben representar la conexión suficiente.

¿Es posible identificar niveles de comunicación organizacional? Si el usuario especificara y reconociera algunas condiciones que causan dificultad en el trabajo, así como las que ayudan a realizar de mejor manera las actividades laborales, ayudaría a la comunicación organizacional puesto que a través de la conexión se puede gestionar información hacia arriba (ascendente), hacia abajo (descendente) y de manera horizontal; todo esto aliviará el estrés o la presión que experimentan los colaboradores. Además, facilitará la identificación de los indicadores responsables de la felicidad y/o bienestar de los empleados, porque el personal tiene percepciones de su aprecio o satisfacción con las características del puesto y lo dejarán claro en su relación con los demás; creando mejores condiciones laborales y aumento de la producción en beneficio del empleador.

Después de realizar la revisión bibliográfica y científica, he organizado la presente investigación según la siguiente secuencia:

En el desarrollo de la investigación, el lector encontrará en el capítulo I todo lo referido a la realidad problemática en la cual se centra la presente investigación; además, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación; finalmente, se consignó la justificación, delimitación y viabilidad del estudio.

Por otro lado, el capítulo II denominado Marco Teórico se le consigna antecedentes y bases teóricas de la investigación; asimismo, las definiciones conceptuales, conjuntamente con las hipótesis planteadas para la investigación.

En este capítulo III, se presenta la metodología empleada para esta investigación a través de los siguientes acápites: Metodología y enfoque de la investigación; además, la población, operacionalización de la variable; por último, se consignó las técnicas para procesar la información recogida.

Capítulo IV: En esta parte, se exponen los resultados obtenidos de las variables intervinientes y la variable relevante: Sobre la variable comunicación organizacional se detalló la información total y por dimensiones. Finalmente, se presenta la contrastación de la hipótesis.

Capítulo V: En esta parte de la investigación, se evidencia la discusión entre la investigación bibliográfica y los resultados obtenidos como producto de la aplicación de los instrumentos de la investigación.

Capítulo VI: La siguiente parte está compuesta por las conclusiones y recomendaciones con base en lo hallado en la investigación, lo cual nos permitió contribuir con aportes a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y a la I.E. N°20475.

En el capítulo VII, se registra las referencias, tanto las bibliográficas como documentales y las electrónicas que sirvieron para la investigación realizada.

Por último, se adjunta los anexos utilizados para a investigación como la matriz de consistencia, los instrumentos utilizados en la recolección de datos y la validación de los expertos.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Comunicación es un factor fundamental en el desarrollo del ser humano como se evidencia a lo largo de la historia de evolución de nuestra especie; asimismo, la contribución de la comunicación en el logro de objetivos planteados por las organizaciones es de importancia para el progreso de las sociedades. West y Turner (como se citó en Lazo & Rojas, 2019) definen que la comunicación organizacional está referida a la que se da dentro y fuera de la institución mediante discursos en público y encuentros personales para formar colectivos orientados al logro de objetivos comunes (p.1). Por ello, las instituciones deben prestar atención a sus diferentes *stakeholders* para articular los medios y así lograr una comunicación organizacional eficaz.

El flujo de la comunicación organizacional en los diferentes niveles educativos se disminuyó entre los directivos y colaboradores encargados de gestionar los servicios educativos dentro de la institución; todo ello conjuntamente con los efectos principales de la pandemia del COVID-19 son los protagonistas de esta investigación. Desde entonces, debido a la pandemia del SARS-CoV-2, muchas situaciones de comunicación han cambiado, afectando a la propia organización y a la sociedad. Según observaciones y testimonios recogidos como simples roces entre docentes, entre autoridades y docentes; porque situaciones básicas se pueden resolver con una buena comunicación.

De igual forma, la comunicación organizacional en los colegios se basa en relaciones, encuentros y espacios de diálogo entre docentes y autoridades; esto incide en el ambiente institucional y la cultura organizacional, como lo hemos hallado en investigaciones similares a la nuestra, así como un entorno propicio que permita el desarrollo de diversos procesos de gestión interna como procesos extracurriculares, interacciones entre integrantes de la comunidad educativa de aprendizaje y proyectos que atiendan los intereses de los estudiantes y el marco educativo.

Nuria Vilanova, fundadora de la empresa de medios Atrevia, destaca que la comunicación es importante para el bienestar de la empresa por la integración que genera entre los trabajadores. Por otro lado, el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad

Corporativa (OCIIC) indicó que en 2014 los departamentos de Gestión de Talento Humano y el de Comunicación (15%) se adecuaron mejor a las organizaciones por su propio beneficio, que aportan a la gestión. Casos concretos son los realizados por las empresas McDonald's, Repsol y Orange que han lanzado campañas propagandísticas promoviendo una buena comunicación en sus empresas siendo premiadas por estos proyectos.

Weick (como se citó en West y Turner, 2005) en su Teoría de información organizacional, se refiere a que las organizaciones deben interactuar consigo mismas recopilando y gestionando la información entrante para dar una respuesta rápida a sus necesidades. En 2013, en España, se halló que el 47% de los trabajadores consideran que la comunicación interna en su organización es una simple conversación entre los empleados y sus superiores inmediatos. El 19% dice que las organizaciones reconocen las ventajas que se derivan de las buenas prácticas de comunicación interna. (p.81)

Además, explica (Ayarza Rojas & Reyes Escalante, 2018) que es de suma necesidad ser consciente cuando un trabajador comprende el mensaje y el tipo de lenguaje empleado por sus superiores ya que determinar la interrelación dentro de la organización; una de las peores experiencias que puede tener un colaborador en su empresa es cuando su jefe utiliza un lenguaje abusivo. (p. 6)

El trabajo remoto, el distanciamiento social obligatorio, el estrés por la recarga laboral y las preocupaciones personales de los trabajadores se evidenciaron en su desempeño laboral según lo identificado por los directivos de la Institución Educativa (I. E.). Por este motivo, demostramos en este trabajo de investigación que, en un ámbito laboral con relaciones respetuosas se puede generar una mejor comunicación organizacional.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la Comunicación Organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo es la Comunicación Organizacional de forma descendente en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021?

¿Cómo es la Comunicación Organizacional de forma ascendente en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021?

¿Cómo es Comunicación Organizacional de forma horizontal en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la Comunicación Organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia de COVID -19, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la Comunicación Organizacional de forma ascendente en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021.

Establecer la Comunicación Organizacional de forma descendente en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021.

Describir la Comunicación Organizacional de forma horizontal en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021.

1.4 Justificación de la investigación

Teórica:

La investigación es justificada porque la comunicación organizacional en la sociedad moderna es relevante, puesto que está presente tanto con los colaboradores que forman parte del público interno como con los usuarios que son parte del público externo. La dinámica de las organizaciones se apoya en la eficiente y positiva comunicación. Así, la comunicación organizacional es parte de una cultura organizacional; constituyendo un sistema de vías que fluyen los mensajes estableciendo patrones de interacción entre los integrantes de la empresa pudiendo ser formal o informal (Fernández, 2009). Nuestra investigación es básica, la desarrollaremos procurando aportar con aspectos nuevos para esta realidad que van a ayudar a futuras investigaciones.

Práctica:

Conocer las características de la comunicación organizacional contribuye para el logro de las metas propuestas por las instituciones. Asimismo, los directivos de la institución educativa pueden tomar nuestra investigación como aporte para gestionar

cambios y mejoras con la finalidad de lograr mayor compromiso y satisfacción de sus trabajadores. Con esta decisión, nuestra investigación podrá ayudar en el desarrollo y desenvolvimiento de los trabajadores tanto en su vida profesional, formación académica y desempeño laboral.

Social:

Al ser este un trabajo de investigación relacionado con la comunicación organizacional de los trabajadores de la I. E. N ° 20475 de la provincia de Barranca; que a pesar de la pandemia por el COVID – 19, ellos siguen desempeñándose de manera permanente por el tipo de trabajo que desarrollan demandando una comunicación fluida y eficaz; por este hecho, organizaciones como las instituciones educativas tienen que desarrollar protocolos especiales para el cumplimiento de sus objetivos y la gestión de sus actividades laborales.

1.5 Delimitaciones del estudio

La presente investigación se desarrolló con los trabajadores -incluye administrativos y el personal docente- de la I.E. N°20475 de Barranca en la pandemia de COVID – 19.

Delimitación Geográfica:

La presente investigación es titulada como Comunicación Organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia de COVID – 19, 2021 se desarrolló en el distrito de Barranca de la provincia del mismo nombre del departamento de Lima.

Delimitación Temporal:

La investigación fue desarrollada entre agosto a diciembre del 2021; durante agosto y septiembre realizamos la revisión bibliográfica; además, se presentó el plan de tesis. En febrero, hemos aplicado de manera cuidadosa los instrumentos de trabajo exclusivamente durante los cambios de turno considerando todos los protocolos de cuidados por el COVID - 19, culminando este trabajo con la calificación. En abril se desarrolló del borrador en donde el mayor trabajo fue la comprobación de lo planteado en las hipótesis. Por último, en mayo se presentó los borradores a la espera de la sustentación correspondiente de nuestro trabajo de investigación.

Delimitación Teórica:

En nuestro trabajo de investigación estaremos utilizando para la variable Comunicación Organizacional, la definición según Fernández (2009) que refiere a la variable de la investigación como lo que ocurre dentro de una cultura organizacional; asimismo, constituye

el sistema de canales a través del cual se generan mensajes e interacción entre integrantes de la institución. Además, puede ser formal o informal, aunque en la práctica las dos estructuras se entrelazan de tal manera que es difícil definir límites. (p.34)

1.6 Viabilidad del estudio

Humana:

La investigación fue viable puesto que le prestamos especial atención, creyendo que en su desarrollo habrá inconvenientes y dificultades, así como una variedad de necesidades, pero sobreponiéndonos a esas dificultades naturales debido a que pese a la pandemia por el COVID - 19, nos hemos decidido a desarrollar nuestro trabajo. Asimismo, contamos con el auspicio de nuestra alma máter que a través de la Facultad de Ciencias Sociales y la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación contribuyen reconociendo a nuestro asesor y designación del respectivo jurado de tesis. Cabe mencionar que también contamos con la autorización correspondiente de la dirección de la institución educativa N°20475 de Barranca.

Temporal:

La investigación se realizó en la siguiente planificación temporal: en el mes de abril, hemos aplicado de manera cuidadosa los instrumentos de la investigación durante reuniones sostenidas por la población elegida contando con los protocolos de cuidados por el COVID - 19, culminando este trabajo con la calificación. En mayo, se realizó el borrador en donde el mayor trabajo fue la comprobación de lo planteado en las hipótesis. Por último, en junio se presentó los borradores a la espera de la sustentación de nuestro trabajo de investigación.

Financiera:

Los costos demandados en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación en su totalidad serán financiados por el suscrito como responsable de la misma.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Arzuaga-Williams, 2021) en su investigación denominada *Los profesionales de la comunicación organizacional en Uruguay. Situación actual del desempeño del rol, tareas y funciones*, Universidad de Málaga, España, tesis para optar el grado académico de Doctor en Comunicación. **Objetivo:** Elaborar un diagnóstico sobre la situación del desempeño de los profesionales de Comunicación Organizacional en Uruguay. **Metodología:** En esta investigación se realizó una de diseño no experimental y descriptiva. Para la recolección de datos se empleó 9 entrevistas semiestructuradas; además, se empleó una encuesta: Una escala de Likert con 30 preguntas, la cual fue monitoreada en la APP Qualtrics. La muestra poblacional fue de 215 (Dos cientos quince) profesionales uruguayos de la comunicación organizacional. **Resultados:** Los hallazgos obtenidos en cuanto a funciones se presentan de manera comparativa con base en lo dispuesto por la organización en la que laboraron los profesionales. Particularmente, los factores que se tomaron en cuenta influyen en la elección de la prestación de servicios desde perspectiva de los clientes y consultores. Además, se presentaron los resultados de la evaluación sobre las funciones realizadas en comunicación organizacional dentro de la organización. **Conclusión:** La investigación concluyó con base en los otros hallazgos, en la cual se encontró que la profesión, el rubro de la organización y el género del especialista influían en el cargo, funciones y responsabilidades desempeñadas en el mercado uruguayo.

(Barraza & Nieto, 2020) en su tesis titulada *Comunicación Organizacional de Carbones Del Cerrejón Limited*, Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia, tesis para obtener el título en Administración de Empresas y Mercadeo & Publicidad. **Objetivo:** Evaluar la comunicación organizacional de Carbones del Cerrejón Limited. **Metodología:** Se empleó

una metodología cuantitativa - descriptiva, no experimental, diseño transeccional y de campo; la población fue diez (10) sujetos; a los cuales se les aplicó el instrumento de investigación: un cuestionario estructurado con 25 afirmaciones; tipo Escala de Likert validado por 10 expertos con una confiabilidad de $r_{tt} = 0.88$, calculado por el método Alfa Cronbach. **Resultados:** Entre los hallazgos, el aspecto afectado parece ser las barreras, seguido de los patrones de comunicación en la organización, dada la situación actual, los factores y la magnitud de los niveles de refuerzo. **Conclusión:** Al respecto, se puede concluir que existe un ambiente de comunicación favorable en el que se genera un intercambio de ideas entre colaboradores y directivos, lo que pone de manifiesto el buen uso de la comunicación interna. Además, se evidencia que la comunicación entre los distintos colectivos se ve afectada por la sobrecarga cultural e informativa, lo que en ocasiones a la empresa le dificulta alcanzar sus objetivos empresariales.

(Flores Salinas, 2017) en su investigación denominada *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales*. Universidad Complutense de Madrid, España, tesis para optar el grado académico de Doctor en Periodismo. **Objetivo:** El objetivo principal fue sentar las bases de conocimiento en la relación existente entre la comunicación organizacional y la prevención de riesgos laborales desarrollando como estudio de campo la empresa Telefónica de España y EsSalud de Perú. **Metodología:** La investigación empleó una metodología con un enfoque cualitativo - explicativa y descriptiva; además, se emplearon técnicas de observación participante, revisiones de las referencias bibliográficas y análisis documental. **Conclusiones:** La investigación llegó a la conclusión de reafirmar la prevención de riesgos laborales es una disciplina que se ha expandido entre 2006 y 2016; pero, aún no hay mayor conocimiento y concienciación sobre la misma en departamentos de comunicación organizacional por la limitada difusión de contenidos sobre prevención. Por otro lado, se concluyó que las tecnologías digitales potencian los enfoques de prevención y comunicación para empresas y organizaciones; además, amplían el hilo de conversación (todos hablan y participan). Finalmente, también concluyó que la participación en la prevención de riesgos laborales genera valor tanto para el trabajador que se siente más importante y conectado en la cadena al estar más implicado, comunicando y compartiendo sus problemas con la empresa y con la empresa, ya que recibe y transmite información de mayor calidad que los empleados comparten.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Ayarza Rojas & Reyes Escalante, 2018) en su investigación denominada *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017*, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Recursos Humanos. **Objetivo:** Determinar la influencia significativa de la comunicación organizacional en el clima organizacional de los operarios de Industrias San Miguel en el 2017. **Metodología:** Esta investigación fue no experimental y explicativa de corte transversal. La población fue de ciento cincuenta y cuatro (154) operarios de la empresa Industrias San Miguel. Mientras que la recolección de datos fue mediante una encuesta de escala de Likert; además, el procesamiento fue con el SPSS. **Resultados:** Entre los resultados obtenidos se obtuvo que el coeficiente de influencia entre las dos variables es 0,648**, esto se interpreta como una correlación moderada y directa entre las variables de la investigación. **Conclusión:** En los resultados se determina que la comunicación organizacional tiene un impacto en el clima organizacional; además, se identificó la eficacia de los canales de comunicación que utilizaron los colaboradores y la relación existente con el orgullo y el prestigio.

(Briceño Herrera, 2019) desarrolló la tesis denominada *Clima Organizacional y Comunicación en los trabajadores de una entidad educativa de Lima*, Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú, tesis para optar el grado académico de Maestro en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos. **Objetivo:** Identificar la relación entre el clima organizacional y la comunicación organizacional de los trabajadores de una entidad educativa de Lima. **Metodología:** Se realizó una investigación aplicada, con un método descriptivo – correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La muestra de la población fue 238 colaboradores de inicial, primaria y secundaria; ambos géneros entre los 23 a 60 años. El cuestionario de Litwin y Stringer fue empleado para la recolección de datos para medir el clima organizacional; también, se empleó el cuestionario de comunicación organizacional de Echavarría Pettit. **Resultados:** Los hallazgos obtenidos en promedio según dimensiones: Estructura: 6.23, Responsabilidad: 7 grado, Reconocimiento: 6 grado, Desafío: 7, Relaciones: 7, Cooperación: grado 7, Estándares: 6, Conflicto: grado 6, Identidad: grado 7; todos evidencian valores estadísticos de $p < 0.05$. **Conclusiones:** La investigación concluye, con base en resultados hallados, que existe una relación directa entre el clima organizacional y la comunicación organizacional entre los empleados de dicha institución educativa.

(Castillo López, 2018) en su tesis desarrollada con el título de *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*, Universidad Autónoma del Perú, para obtener el título de Licenciada en Administración.

Objetivo: Determinar la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016.

Metodología: La investigación tuvo un diseño correlacional. Además, se aplicó dos cuestionarios como instrumentos de la investigación, para la variable comunicación organizacional tuvo diecisiete (17) preguntas mientras que para la variable satisfacción laboral tiene dieciséis (16) preguntas, ambos fueron una escala de Likert. La muestra poblacional fue de 50 trabajadores de la empresa Sour Comunicaciones. **Resultados:** Se observó que para la variable Comunicación Organizacional, el 40% de los trabajadores presentan un nivel eficiente, 30% un nivel medio y 30% un nivel deficiente. Asimismo, para la variable Satisfacción Laboral, el 48% de los trabajadores presentan un nivel eficiente, el 30% un nivel deficiente y el 22% un nivel medio. **Conclusión:** La conclusión principal fue que existe correlación entre las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral; por consiguiente, a mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

(Masías Santos, 2019) desarrolló la investigación titulada *Comunicación Organizacional y Clima Institucional en la I.E. N.50163 Quebrada Virgen de Fátima – Yanatile*; Universidad César Vallejo, Lima – Perú.

Objetivo: Determinar cómo se relacionan la comunicación organizacional y el clima institucional además de sus dimensiones.

Metodología: Descriptivo correlacional; se aplicó 02 instrumentos de valoración escalar a 17 docentes. **Resultados:** Se demostró un moderado nivel de correlación respaldada por un 45,5%. Además, la comunicación organizacional es ‘regular’ según el 65% de docentes, mientras el clima institucional fue valorado como ‘regular’ por el 71% de la muestra.

Conclusión: El estudio concluyó que existe una fuerte correlación entre la variable comunicación organizacional y las dimensiones de la comunicación de arriba hacia abajo: 86,7%, comunicación de abajo hacia arriba, 83,2%, y comunicación de arriba hacia abajo y horizontal, 93%. Además, existe una correlación moderada entre la variable de la investigación y la dimensión de liderazgo: 43%, relaciones interpersonales: 49% y reconocimiento 48%. Por último, se concluyó que sí existe una correlación baja con la dimensión de participación: 14% y dimensión comunicativa: 22%.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. La comunicación

El ser humano desde el inicio de su historia evidencia la necesidad de expresarse y comunicarse; cabe señalar que la facultad de comunicar es innata al individuo; por tal motivo, ha utilizado diversas formas y elementos para lograr una comunicación eficaz y asertiva para sus relaciones interpersonales.

(Viggiano como se citó en Briceño Herrera, 2019) explica que la comunicación es un procedimiento interactivo y personal; además, de seguimiento de la producción, comunicación y personalidad, porque se da entre personas y se compone de partes constantemente conectadas. (p. 24).

Por lo expuesto, podemos conceptuar a la comunicación como la manera de relacionarse socialmente con la cual se brinda mensajes (información y emociones); asimismo, la comunicación es un importante elemento fundamental en la formación social, la convivencia; además de una herramienta específica para la sociabilidad de las personas; es la conexión humana que se considera como retroalimentación por la consecuencia de la emisión y la recepción de los mensajes entre los implicados.

2.2.2. Elementos de la Comunicación:

Las personas se desempeñarán como emisor y en otros casos como receptor. En cualquiera de las formas, se realiza el acto que los individuos otorgan a comprender un tipo de señal que los otros comprenden mediante los sentidos; las formas de la comunicación son complicadas y diversas. La comunicación eficiente entre las personas se evidencia en medida que el receptor comprende el mensaje que el emisor emite.

(Albaladejo-Blázquez, 2008) explica que los elementos que intervienen en la comunicación, con base en la propuesta de Ferdinand de Saussure son: Emisor, es el individuo o grupo de personas responsables de la emisión del mensaje; mientras que el Receptor es el individuo que interpreta el mensaje; el Mensaje es la información emitida; asimismo, el Canal se convierte en el medio donde se emite el mensaje. Cabe señalar que el código son los signos verbales o no verbales usados para el envío del mensaje y el Contexto es la situación en que se desarrolla el proceso comunicativo.

2.2.3. Funciones de la comunicación:

Según (Masías Santos, 2019) son seis las funciones, ellas son:

- a) Función emotiva: Es aquella que da a conocer el vínculo entre el mensaje y el emisor.
- b) Función referencial: Se trata de conseguir la mayor referencia entre el hecho que se quiere saber y el mensaje.
- c) Función fáctica: Este detecta, mantiene o interrumpe una conexión.
- d) Función apelativa: La mayoría de los mensajes están destinados a generar una respuesta en el destinatario.
- e) Función poética: El emisor comunica el mensaje, se convierte en destinatario y recoge de manera artística los mensajes emitidos.
- f) Función Metalingüística: Este es el símbolo de la letra del que se deriva el significado. (p.20)

2.2.4. La comunicación en el proceso educativo

Con relación a lo dicho por Antonio Pinilla (como se citó en Masías, 2019) dice que la comunicación toma la forma de relaciones recíprocas, positivas, inteligentes y significativas como las relaciones entre humanos; por otra parte, facilita el desarrollo espiritual y consciente de las personas; además, es la capacidad de desarrollar valores, el autocontrol de decisiones y la responsabilidad de demostrar los valores y principios formados a través de la comunicación. (p.21).

Asimismo, (Masías Santos, 2019) explica que la sistematización de las organizaciones hoy, en cualquier contexto, es la principal preocupación de tratar de entablar comunicaciones reales y efectivas en diferentes contextos. La experiencia demuestra que la satisfacción laboral es uno de los principios más destacados del aumento de la productividad, por lo que se aplica a todas las personas que trabajan en entornos que exhiben confianza y motivación. La satisfacción da paso a una corriente de comportamiento positivo. (p. 21)

De lo anterior, se puede inferir que la comunicación en una empresa es de suma importancia, debido que genera motivación, confianza y satisfacción en la relación con los colaboradores generando un mejor clima organizacional; llevado al medio educativo, una comunicación eficiente permite que los aprendizajes y el desempeño docente sea sencillo e importante de comprender las instrucciones y el logro de capacidades por parte de los

educandos.

2.2.5. La comunicación organizacional

En la actualidad, la comunicación organizacional es importante para las empresas, porque a través de ella nos permite ser parte de los nuevos cambios que se dan constantemente en toda organización, facilitando el entendimiento, la empatía y el logro. La comunicación satisfactoria entre grupos de empleados y personas mejora la comprensión de los colaboradores; es decir, desarrolla una base de funciones operativas, se ocupa de uno o dos promotores de lo que puede ocurrir en la “organización”.

Es un contacto personal entre miembros de una misma organización ya que tienen características diferentes; lo que llama la atención es el número y la forma en que ocupan la organización; posee el lugar limitado y se integra a los objetivos de la institución (Masías Santos, 2019). Por otro lado, Gary Kreps (como se citó en Masías, 2019) explica sobre la comunicación institucional es el proceso por el cual los miembros recopilan información que conduce al enfoque organizacional y los cambios que ocurren dentro de esa organización. (p. 23).

Por otro lado, Hernández (como se citó en Rojas, 2019) nos dicen que la comunicación organizacional dentro de una empresa es un factor clave para lograr que las organizaciones se desarrollen y fortalezcan porque vinculan las acciones de comunicación a la mejora constructiva, siendo parte de asociaciones positivas dentro de la organización. Se planifican y superan tanto interna como externamente, apoyando las operaciones y actividades del día a día de la organización. Para ello, construye un buen programa de formación que se refleja en los hábitos y el desempeño que promueven, que incluye los valores éticos, creencias y entendimientos compartidos por todos los colaboradores (p.13).

Las organizaciones quieren desarrollar la eficiencia, tomar decisiones que permitan mejorar la eficiencia en la organización y desarrollar estrategias que ayuden a alcanzar las metas deseadas. De ahí que la comunicación tenga un gran impacto puesto que contribuye a informar a sus colaboradores con el fin de obtener la información requerida y actualizada, ya que ayuda a tener una idea correcta de los nuevos cambios que se están realizando.

Ramón Padilla (como se citó en Masías, 2019) explica sobre la comunicación corporativa es en esencia como el corazón, el alma y el poder autoritario inmerso en la empresa. La interpretación se realiza con base en todas las diferentes técnicas y acciones realizadas y mejorar la trasmisión de los mensajes entre los integrantes o entre toda la

organización y su entorno. La influencia de las opiniones y comportamientos fuera o al interior de la empresa, con la finalidad de lograr las metas trazadas de la mejor y más rápida forma. Según los medios corporativos, se hace un análisis de eventos y actuaciones que se ajustan al cronograma. (p.23).

La comunicación organizacional, actualmente, se ha convertido en la esencia de las instituciones, puesto que es parte de la identidad corporativa debido a su contribución para facilitar y agilizar los procesos internos en las organizaciones y mejorar las relaciones con el público externo de la empresa. De otra forma, podemos precisar que la comunicación organizacional toma en cuenta todo tipo de situaciones entre dos o más personas, porque es parte del fortalecimiento y desarrollo de los individuos, creando lazos entre las personas, conformada por un conjunto de creencias y culturas. Cada individuo tiene diferentes ideas, conocimientos y capacidades; esto lleva a una relación directa con su supervisor o incluso con la misma persona.

Héller (como se citó en Masías, 2019) explica que, en la organización escolar como esta institución se compone de relaciones y así existe según las diferentes tensiones que muchas veces muestra la participación para solucionar problemas; una situación en la que la comunicación se produce entre sujetos y grupos; las relaciones tienen algún contenido y significado. (p.23).

Es así que la comunicación organizacional permite conocer otro factor importante que es la contextualización de la misma comunicación como es el plantel educativo que se considera como el lugar institucionalizado con sus propios problemas y dinámica ejercidos por los diferentes grupos sociales existentes en dicho rubro; de la naturaleza propia del sector académico de los estudiantes y el incentivo de la práctica de valores que es algo intangible e importante para la institución educativa.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede comprender que un medio de comunicación atraviesa una red de autenticación mediante un proceso a seguir en entidades de menor y mayor nivel dentro del organigrama de la institución para fortalecer a sus miembros. A partir de un grupo de trabajo conectado con un objetivo, del cual la empresa se beneficia directamente, por lo tanto, Shindryaeva, (como se citó en Rojas, 2019) afirma que los medios de comunicación se han transformado cada vez más como un objeto de agrupación que atrae la mirada de académicos y expertos de la gestión, gracias a su gran capacidad para introducirlo en cualquier organización. (p15).

Entonces, la comunicación institucional facilita a los procedimientos internos degenerando la existencia de los climas favorables dentro de la organización. Para realizar una gestión eficaz y eficiente de la empresa, la comunicación es una pieza fundamental y muy importante. Puesto que da a conocer el alcance, los objetivos logrados y la solución de las diferentes dificultades laborales en diferentes departamentos de la organización.

2.2.6. Características de la Comunicación Organizacional:

Robbins (como se citó en Remicio, 2020) indica que la comunicación organizacional posee las siguientes características: En primer lugar, la comunicación sirve para monitorear cómo se comporta la organización y sus integrantes; segunda: La comunicación genera un feedback (retroalimentación) porque esclarece a los colaboradores cuáles son sus labores, cómo lo hacen y cuáles serían sus mejoras en su desempeño laboral; luego, la comunicación también le proporciona a los colaboradores un forma de expresar sus emociones y sentimientos; por último, proporciona información o datos necesarios para los trabajadores puedan tomar decisiones adecuadas. (p. 40).

Pérez (como se citó en Remicio, 2020) indica que en una organización se desarrollan muchas clases de comunicación entre los diferentes integrantes de la misma para intercambiar información -pensamientos y emociones-, relacionados con la organización. Además, motiva a los colaboradores a participar y generar pertenencia para con la empresa. (p.40).

2.2.7. Teorías de la Comunicación organizacional:

Según Camino (como se citó en Aroni, 2019) explica que la comunicación organizacional de una institución se sustenta en cuatro teorías, describiéndolas de la siguiente manera:

La primera es la Teoría Clásica se considera que la comunicación organizacional se desarrolla de manera informal y muchas veces se da con mensajes escritos y orales con baja fluidez; asimismo, su uso se modifica de acuerdo a los contenidos y reglas básicas donde se utiliza solo para necesidades emergentes o para decisiones de producción que no son tomadas en cuenta por el operador. En la Teoría Humanística, la comunicación formal e informal se presenta en forma escrita u oral, en la que la interacción puede ocurrir en sentido

descendente, ascendente y horizontal, donde se toman decisiones difíciles con contenidos que responden a las necesidades internas, ignorando los aspectos externos y considerando las debilidades de trabajadores. (p.10).

La teoría de la comunicación humana según Wiener y Watzlawick (citado por Aroni, 2019) enfatiza la necesidad de la comunicación humana a través del comportamiento natural de los individuos. Dicha teoría aborda tres (03) áreas de la comunicación humana: Primero, la Gramática que contiene factores potenciales como ruido, sonidos, mensajes repetitivos, errores en la codificación y problemas de frecuencia. La Semántica, viene a ser la segunda, donde el significado del mensaje es buscado para comprender, para ello es necesario el uso de la memoria y la identificación de símbolos compartidos por quien emite y quien recibe el mensaje. Finalmente, el campo del Pragmatismo se trata de encontrar una consecuencia que se traduzca en que el receptor se comporta a través de la decodificación del mensaje. (p.10)

En la teoría de sistemas, se refiere a la comunicación formal e informalidad entre dominios y subdominios de la jerarquía empresarial de forma horizontales y verticales, en la cual suceden las interacciones tanto internas y externas, lo que significa que la información fluye por todas partes del sistema comunicativo para sostener el equilibrio. Por último, la teoría de la aleatoriedad describe esta conexión como básico e integrado en sistemas y subsistemas, también se presenta como interacción horizontal, vertical, interna y externa según sea necesario ver, buscando integrar información y miembros de la organización.

2.2.8. Tipos de comunicación organizacional

(Masías Santos, 2019) explica la siguiente tipología de la comunicación organizacional:

La comunicación interna: (Berceruelo, 2016) nos dice que la comunicación interna es una herramienta útil y accesible que puede crear y posicionar una organización con una credibilidad impecable; además, servicios y productos de alta calidad para optimizar los resultados organizacionales y aumentar la productividad de los empleados. Así, se refuerza como refuerzo no solo del líder sino también de los colaboradores, quienes son parte de los resultados que juntos producen. (p. 17). Por otro lado, otros autores la definen como toda comunicación que se realiza de manera interna y mediante las estructuras de la organización educacional; es por ello que podemos decir que la comunicación interna

tiene una finalidad: dirigir y mantener el flujo de mensajes, considerando medidas que se centren en la eficacia, generando confianza y motivación para la organización; asimismo, cumple los siguientes propósitos:

- Intercambio de información y permite la integración entre los docentes, administrativos y autoridades.
- Mejora la cohesión de los colaboradores.
- Contribuye a mejorar el clima organizacional.

La comunicación externa: De acuerdo con Gutiérrez (como se citó en Rojas, 2019), la comunicación externa es lo que rodea a la organización e influye a su alrededor, pues genera que los trabajadores puedan tener el proceso de transformación de la información que rodea a la empresa externa. Por lo tanto, es un método de comunicación estratégica dirigido a sensibilizar a la institución educativa sobre la comunidad: el pueblo y/o la comunidad; a través de diversos canales de comunicación para comunicarse con el público externo (p.16). Por ello, se puede decir que la comunicación externa proporciona información general, ya sea a clientes o a otras organizaciones, de su idea de negocio profesional, ya que genera confianza en los empleados y clientes, porque transmite un valor necesario a todas las personas de la empresa y una estructura relativamente eficiente y diferentes, tanto para proyectos de futuro como para objetivos concretos. Cabe señalar que cumple los siguientes propósitos:

- Dan a conocer el servicio brindado por las organizaciones empleando las campañas publicitarias.
- Establecen vínculos de comunicación con otras empresas del mismo tipo y/o de distinta naturaleza.
- Vincula a la empresa de forma interinstitucional con la finalidad de realizar convenios; además, de proyectarse mediante clases pedagógicas.

2.2.9. Dimensiones de la comunicación organizacional

Las dimensiones de la comunicación se encuentran relacionadas con el concepto de flujo comunicacional, sentenció (Masías Santos, 2019); por ello, clasifica a las mismas en descendente, ascendente y horizontal. Con base en lo antes expuesto, por la investigación bibliográfica y lo observado en la dinámica comunicacional de la institución educativas reafirmamos las siguientes dimensiones:

Comunicación descendente: Actualmente, la comunicación de arriba hacia abajo ya sea formal o informal; sin embargo, Trujillo (como se citó en Rojas, 2019) muestra que este es el tipo de comunicación que puede influir desde el nivel organizacional hasta el de base. (p.19). Esta comunicación es utilizada por los gerentes o líderes, entregan mensajes destinados a objetivos y ayudan a los colaboradores a obtener educación y capacitación sobre las funciones y operaciones de la organización. Además, Héller (como se citó en Masías, 2019) se refiere que la información fluye de la jerarquía más alta a los rangos más bajos de trabajadores; además, forma parte de la cultura institucional de las empresas por el tipo de organismo de mayor autoridad, en el que el líder con la máxima potestad es el gerente. Las responsabilidades y obligaciones se determinan con base en el valor de subordinación y obligación. Esta comunicación está representada por informes, memorandos, cartas, etc. (p.26).

La comunicación de arriba hacia abajo en todas las empresas es la forma más utilizada en el lugar de trabajo, involucrando a los líderes y gerentes, estableciendo y facilitando las relaciones con los líderes superiores y subordinados, asegurando así la coordinación de lo que está sucediendo, los gerentes eligen involucrarse en esta comunicación, porque dirigen, controlan, evalúan y redirigen metas y cosas por lograr.

Comunicación ascendente: En la actualidad, la comunicación es una tecnología importante para identificar los buenos vínculos de comunicación regular entre los trabajadores; además, identificar los principales canales de atención para la existencia de un vínculo entre ellos y considerar la respuesta a cada dato que facilita la calidad de la comunicación.

Koontz y Weihrich (como se citó en Rojas, 2019) nos dicen que la comunicación ascendente permite la fluidez en la comunicación y es posible porque proporciona espacios para compartir las vivencias diarias con las operaciones y la administración. Se aplica, junto a las personas que trabajan de manera ejecutora, convirtiéndose claramente en un indicador de la calidad en la gestión del capital humano, porque cada factor humano es importante en la organización. (p.20). Por otro lado, Héller (como se citó en Masías, 2019) refiere que esta es toda la información dada por los rangos de la jerarquía o incluso por los maestros a la cabeza de los campos; por ejemplo: jefes de departamento, coordinadores, gerentes y subgerentes. Así mismo, Héller explica que esto puede suceder al considerar la importancia de la comunicación de apoyo al docente con diferentes tipos

de informes sobre lo que está pasando o lo que se ha hecho según la organización. Esta comunicación se mide a través de informes, llamadas, reuniones y cualquier otra forma de comunicación vertical. (p.26).

Finalmente, Morales (como se citó en Rojas, 2019) explica que la comunicación ascendente proviene de los niveles inferiores de la empresa, con la ayuda necesaria de cada colaborador, esto quiere decir, navegando por diferentes rumbos con diferentes necesidades o perspectivas presentadas en sus reuniones o actividades. Se sujeta a la regulación de los canales oficiales de comunicación de la administración estatal.

Comunicación horizontal o cruzada: La comunicación horizontal es un soporte fundamental para las organizaciones porque establece la comunicación entre los empleados al mismo nivel, ya que les permitirá coordinar las funciones y responsabilidades que desempeñan en la organización. Asimismo, permite a grupos de trabajadores disponer de una organización adecuada y crear vínculos entre los miembros, aumentando su camaradería y perfeccionando sus capacidades.

Según Héller (como se citó en Masías, 2019) dice que entre los miembros hay un grado de igualdad en la jerarquía. Además, se caracteriza por transmitir información a mayor velocidad, coordinar acciones, resolver problemas o aceptar decisiones (p.26). De esta forma abordan temas acerca de asuntos curriculares o la gestión pedagógica realizadas en reuniones de gabinete, vías telefónicas o digitales, etc. Asimismo, García (como se citó en Rojas, 2019) nos dice que la comunicación de información horizontal, entre personas o empleados que trabajan con la misma o similar calificación, en la cual se emplea para crear estímulos en favor de la comunicación entre emisor y receptor, con un motor de optimización que asegura una completa organización por parte de todos los integrantes de la organización mediante los hallazgos positivos. Las empresas deben promover una buena comunicación horizontal, porque esto contribuirá a una mejor organización de las actividades que afectan a los colaboradores. (p.21)

2.2.10. Barreras de la comunicación organizacional

Según (Masías Santos, 2019) las organizaciones gracias a la comunicación organizacional logran concretar metas y objetivos; sin embargo, también sufren fracasos. Además, señala que se presentan distintos obstáculos en el proceso comunicativo como un mensaje poco claro; por el lado del receptor, una retroalimentación deficiente que conlleva

a distintos problemas, como:

- Transmisión confusa e imprecisa.
- Cambio del mensaje por los múltiples canales de la comunicación.
- Olvidar información o proporcionar información innecesaria.
- Si es un mensaje verbal, el contenido puede ser modificado.
- Mal funcionamiento de los sistemas, equipos tecnológicos y LAN, entre otros.
- Los obstáculos generados por las barreras del idioma o idiosincrasia.

Según Pérez (como se citó en Remicio, 2020) afirma que coordinar, al mismo tiempo y en sintonía los elementos del proceso comunicativo, es difícil; pero, seleccionar de manera adecuada cada elemento que conforman el proceso de comunicación sirve para evitar dificultades o barreras en una comunicación. Cabe señalar, que los elementos del proceso comunicativo pueden tener dificultades o barreras que afecten de manera negativa su eficacia. (p.44).

Barreras físicas

Es aquella que existe en el entorno físico en el que tiene lugar la comunicación, como la distancia o el ruido. A nivel organizacional, la propia estructura de la organización puede propiciar la aparición de barreras físicas, por ejemplo, una persona quiere contactar a un gerente de ventas sobre un trabajo urgente y el único canal para su contacto es por teléfono. Este tipo de barrera es un tipo obvio de barrera que ocurre en un entorno cuando el transmisor y el receptor están hablando o hablando de algo peligroso en el trabajo, por lo general no pueden escuchar al otro o por el ruido. Conduce a la mala interpretación del mensaje.

Barreras intelectuales

Es aquella producida cuando el conocimiento del emisor no coincide con la del receptor; por tanto, existe una diferencia entre ambos en la interpretación del mensaje. Esto sucede cuando dos personas tienen interpretaciones diferentes de un mensaje, lo que a menudo puede deberse a la cultura de la persona o incluso al idioma que usa el remitente. Este tipo de barrera se divide en barrera cultural y barrera semántica.

Barreras culturales: Estas barreras surgen cuando hay diferencia de conocimiento entre el emisor y el receptor; esta desigualdad puede deberse a la diferencia en el logro educativo

entre ellos.

Barreras semánticas: Se refieren a las diferentes interpretaciones que dan el emisor y el receptor de una misma expresión. En un sentido más amplio, el gesto también puede significar algo para ambas partes.

Barreras psicológicas

Los pensamientos del receptor juegan un papel importante en la decodificación del mensaje si entorpece se convierte en una barrera psicológica; este tipo de barrera puede ser filosóficas (diferente escala de valores o creencias) o simplemente psicológicos (actitudes y aptitudes de los interlocutores).

Barreras filosóficas: Las barreras filosóficas surgen a partir de las diferentes maneras en los cuales los emisores y destinatarios deben entender e interpretar circunstancias cotidianas que encuentran a lo largo de su vida, por ejemplo, cuando emisores y receptores no discrepan sobre el bien y el mal bajo ninguna circunstancia.

Barrera psicológica: Es la actitud previa del interlocutor hacia sí mismo, hacia su mensaje o hacia los demás.

2.2.11. Funciones de la comunicación organizacional:

Según fines

Cabe recordar lo que (Masías Santos, 2019) explica en su investigación al respecto: Primero, fin instrumental: Discute el tipo de información para la transmisión de datos, cómo abordar los aspectos técnicos y revela diferencias en métodos y procesos. (p.27). Por otro lado, también el fin expresivo se refiere a que esto lleva al emisor y receptor a una categoría de comunicación que le permita la afirmación y autoconciencia, compartiendo sentimientos y emociones; además, contribuyendo a relaciones satisfactorias. (p. 28).

Según ámbitos

Para Benjino y Pizano (como se citó en Masías, 2019) se refieren que:

De producción, regulación y control: La orientación se dirige hacia el desempeño de las tareas, la gestión de los recursos y las diversas consecuencias de las metas con el fin de determinar los motivos de la organización y asegurar su eficacia. (p.

28).

De cambio y mejora: La comunicación organizacional determina la necesidad de algún tipo de ajuste en la institución educativa. (p. 28).

De socialización y convivencia: En este campo, la comunicación implica moldear y establecer el entorno social y emocional de manera deseable y promover la convivencia de valores y normas. (p.29).

2.2.12. Institución Educativa N°20475 - Barranca

Según la (I.E. 20475, 2019) fue creada con R. M. N° 4468 del 12 de mayo de 1954; el instituto inició sus operaciones el 14 de junio del mismo año en el bien público de la misma provincia. Al pasar el tiempo, la cantidad de alumnos de la escuela se ha incrementado, con clases distribuidas de primer a sexto grado, clases de mañana y tarde. (sección de Reseña histórica, párr. 1).

En la actualidad, la institución está bajo la dirección de la Mg. Sánchez Rodríguez, Lidia Mariluz; cabe señalar que ofrece a sus estudiantes una educación de calidad donde pone énfasis a la formación integral: humana, técnica y ética. Además, cuenta con un personal directo, personal docente y administrativo haciendo un total de 64 colaboradores bajo los regímenes laborales estables y contratados.

La I. E. N° 20475 de Barranca es la cuna formativa en la educación primaria de muchos niños de la provincia desde hace más de 60 años.

El personal de la I. E. se tuvo que adaptar a las nuevas tecnologías para poder realizar sus funciones administrativas y pedagógicas para seguir brindando el servicio educativo bajo los estándares de calidad y sus valores institucionales.

2.2.12. Pandemia COVID – 19

Según la (Organización Mundial de la Salud, 2021) define al COVID – 19 como aquella producida por el virus conocido como SARS-CoV-2. El primer reporte que la OMS recibió sobre la existencia de este virus fue el 31 de diciembre de 2019, declarado en Wuhan - China. (p.1)

Las consecuencias de la COVID-19 son considerables: el 90% de los países del mundo han identificado una o más modificaciones de los servicios sanitarios. En 2020, los países

notificaron que la mitad de los servicios sanitarios fueron modificados. Pero, al inicio del año 2021 se registró una cierta mejora.

Además, la OMS ha identificado repercusiones en el sector laboral, social, educativo y económico; por ello, creó protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del virus SARS-CoV-2 como son el lavado de manos, el distanciamiento social, el uso de mascarillas faciales y el aforo reducido de los establecimientos. Las medidas antes descritas trajeron consigo modificaciones para el trabajo y la educación; se implementó la educación online y el trabajo remoto. La educación online implicó adecuarse a la digitalización y el desarrollo de habilidades digitales por parte de los directivos, docentes, estudiantes y padres de familia para lograr los objetivos pedagógicos; por otro lado, en lo laboral, el trabajo remoto generó el aumento del estrés en los colaboradores dificultando la comunicación organizacional, porque limitó la interacción social entre los trabajadores; por ende, se redujo el cumplimiento de los objetivos empresariales.

2.3 Bases filosóficas

Considerando que la investigación científica es el proceso de realización del pensamiento humano, incluyendo la descripción de la parte de la realidad que es objeto de investigación; en este caso, se pretende conocer la comunicación organizacional de la I.E. N°20475 con el fin de determinar su nivel entre sus colaboradores. Nosotros podemos tener una aproximación interpretativa que nos exige que se evidencien las causas y motivos; a nuestro entender se debe a una serie de circunstancias entendiendo que en los tiempos modernos las organizaciones siempre van a procurar el tener trabajadores y operarios satisfechos laboralmente porque eso les va a permitir desarrollar sus trabajos de la mejor manera, desarrollando posibilidades reales de hacer trabajo en equipo.

La presente tesis presenta un enfoque cuantitativo ajustándose a la base filosófica del Positivismo debido que se pretende llegar a un conocimiento sistemático, comprobable y comparable.

Los estudios de la comunicación social manifiestan una relación entre sí con la Filosofía. (Teruel, 2014) explica que el proceso de comunicación supone la presencia de un determinado contexto, así como el uso de uno o más canales específicos por parte del emisor y el receptor. El remitente puede entonces iniciar la comunicación; para ello, debe definir claramente sus objetivos de comunicación; con ello, puede codificar sus

pensamientos o sentimientos en un mensaje y transmitirlo. El receptor hace todo este proceso imponiendo consciente o inconscientemente sus propios filtros. Cuando se envía un mensaje por un canal, se emite ruido, lo que reduce la calidad física del mensaje. El receptor recibe el mensaje con más o menos ruido y procede a decodificarlo e interpretarlo personalmente con la polarización de sus filtros individuales. Además, el receptor interpreta los objetivos del emisor, los objetivos principales de interpretar correctamente el mensaje. (p. 367)

2.4 Definición de términos básicos

Comunicación Interna: Se expresa a través del interior de la estructura de la institución educativa, que permite a los trabajadores acceder al procedimiento de comunicación. (Masías Santos, 2019) p. 25

Comunicación Descendente: Según Héller (como se citó en Masías, 2019)), se refiere a la información se mueve de la jerarquía más alta a los rangos más bajos de trabajadores; además, forma parte de la adecuación institucional de las instituciones educativas por el tipo de organismo central, en el que el líder con la máxima autoridad es el gerente. Las responsabilidades y obligaciones se determinan con base en el valor de subordinación y obligación. Esta comunicación está representada por informes, memorandos, cartas, etc. (p.26).

Comunicación Ascendente: Es aquella que asciende en la jerarquía, hacia el procesamiento. Entre sus ventajas está que permite el conocimiento del entorno laboral; además, facilitar la participación de los empleados capacitándolos para la toma de decisiones y potenciando su compromiso con la empresa; asimismo, incentivar a los empleados a innovar para alcanzar los objetivos institucionales y así lograr niveles de alta calidad en lo que ofrece la organización. (Héller, 2001, p.56).

Comunicación horizontal o cruzada: Es aquella establecida, según Héller (como se citó en Masías, 2019), entre los miembros hay un grado de igualdad en la jerarquía. Además, se caracteriza por transmitir información a mayor velocidad, coordinar acciones, resolver problemas o aceptar decisiones. De esta forma abordan temas acerca de asuntos curriculares o la gestión pedagógica realizadas en reuniones de gabinete, vías telefónicas o digitales, etc. (p. 26)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

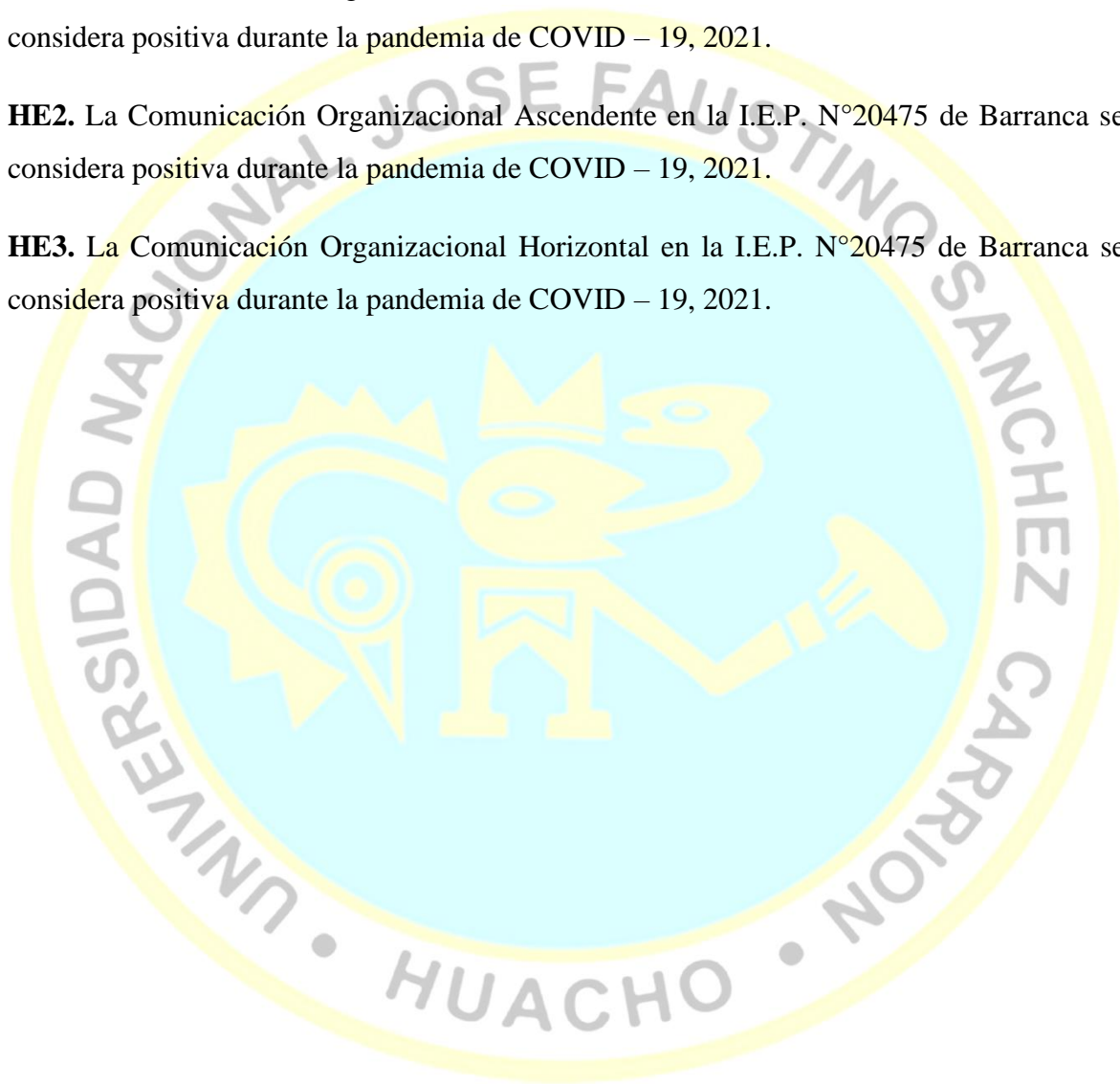
La comunicación organizacional en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

2.5.2 Hipótesis específicas

HE1. La Comunicación Organizacional Descendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

HE2. La Comunicación Organizacional Ascendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

HE3. La Comunicación Organizacional Horizontal en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.



2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO Y ESCALA DE MEDICIÓN	
Comunicación Organizacional	Comunicación ascendente	Eficacia	1 - 2	Encuesta en Comunicación Organizacional. Elaborado por Br. Masias Santos Elva (2019) Adaptado por Diego Samuel Principe Lucas (2021)	
		Comunicación del personal docente hacia el personal directivo.	3 - 5		
		Comunicación del personal administrativo hacia las autoridades.	6 - 8		
	Comunicación descendente	Eficacia	9 - 10		Escala: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Comunicación entre el director y personal docente.	11 - 13		
		Comunicación entre el director y el personal administrativo	14 - 16		
Comunicación horizontal	Comunicación en general	17 - 18			
	Comunicación entre pares	19 - 21			
	Comunicación entre administrativos y personal de servicio	22 - 24			

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es básica, puesto que se ha realizado considerando investigaciones similares como referencia. Cabe señalar que, Montané (como se citó en Contreras y Díaz, 2022) explica que la investigación debe ser planificada basándose en un proyecto de investigación en el que se documenten el contexto, hipótesis, objetivos, métodos de investigación, recolección de datos (criterios de confiabilidad, objetividad y confiabilidad) y estadísticas; también, análisis, cronograma y presupuesto. (p. 26)

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo, teniendo en cuenta que se determinará la presencia de relaciones entre sus dimensiones. Sabino (como se citó en Contreras y Díaz, 2022) explica que la investigación descriptiva es una investigación operativa basada en hechos fácticos teniendo como principal ventaja el brindar una interpretación exacta. Además, el principal interés de la investigación descriptiva es descubrir ciertas propiedades fundamentales de grupos homogéneos de fenómenos. (p.26).

3.1.3 Diseño de investigación

En esta investigación se utilizó un diseño descriptivo no experimental ya que se implementó sin manipulación intencional de la variable y lo que se observó es el comportamiento de los encuestados; asimismo, se evaluó en el medio natural cuando se aplican las herramientas, para luego analizar a ellos teniendo en cuenta lo obtenido en la evaluación. Además, es de corte transversal, debido que los datos son recopilados en un instante. Al respecto, Kerlinger y Lee (como se citó en Contreras y Díaz, 2022) definen a Los estudios no experimentales son estudios experimentales sistemáticos en los que los

científicos no tienen control directo sobre las variables independientes, ya sea por la forma en que aparecen o porque son de naturaleza fija. (p. 26)

3.1.4 Enfoque de investigación

La investigación fue realizada con un enfoque de tipo cuantitativo, porque utilizaremos la estadística para organizar las tablas y figuras. Es así que Martínez (como se citó en Contreras y Díaz, 2022) precisa sobre el enfoque cuantitativo como oposición a las teorías existentes a partir del conjunto de hipótesis derivadas de él; indispensable para definir la muestra poblacional de manera aleatoria o distinta, pero representativa de una población. (p. 27).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Para la ejecución de la investigación se ha considerado con toda la población conformada de un total de 55 trabajadores de la I.E.P. N°20475 del distrito de Barranca, de la provincia de Barranca, departamento de Lima, 2021; cabe señalar que la información fue recopilada del Plan Estratégico de la institución educativa investigada.

Para Arias (como se citó en Contreras y Díaz, 2022) establece a la población como el grupo limitado o ilimitado con factores comunes que conllevan a las conclusiones de la investigación. (p. 27).

3.2.2 Muestra

Para este caso, no utilizaremos ningún tipo de muestra, ya que trabajaremos con toda la población que ya lo señalamos antes.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó una encuesta como técnica de recolección de datos, puesto que la información recolectada mediante esta herramienta fue diversa: datos demográficos, situación laboral, comportamiento y opinión. Al respecto, Anguita (como se citó en Contreras y Díaz, 2022) se refiere a la encuesta como la técnica que se usa en los procesos de investigación, ya que recopila y procesa datos de manera eficaz y eficiente. (pp. 28)

Para la elaboración de la encuesta empleado fue importante el criterio del investigador y las preguntas deben estar relacionadas con el objetivo y enfoque de

solución del problema. Se utilizó la escala de Likert. Los siguientes niveles se utilizarán en esta herramienta:

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

Validez: El valor del contenido de la herramienta se mide evaluando a los expertos encargados de verificar la consistencia de la información.

Confiabilidad: Se aplicó a una prueba de 20 personas para medir la confiabilidad del instrumento; además, se está utilizando el alfa de Crombach, que se usa para todo tipo de elementos, a diferencia de otras pruebas que se enfocan solo en datos específicos de la clase. (Hernández et al., 2014)

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Hemos utilizado la estadística descriptiva para determinar la relación de los datos obtenidos con los objetivos propuestos en este estudio. Además, para procesar la información, así como construir tablas y gráficos estadísticos, se empleó el programa informático estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), v. 22.0 en español.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tras realizar la recolección sobre la información de la presente tesis acerca de la variable de investigación se ordenó e interpretó los resultados; además, se realizó la contrastación de la misma. Para la variable Comunicación Organizacional se empleó una encuesta elaborada por Masías Santos Elva (2019) y adaptada por Diego Samuel Principe Lucas (2021) para después ser sometida a criterio de expertos. Es preciso mencionar que la calificación fue de 1 al 5; haciendo un puntaje máximo de 120 puntos.

Por último, se realiza la comparación de equivalencias de manera cualitativa en un rango de muy buena, buena, regula, mala y muy mala.

Además, se presentan los resultados de las variables intervinientes: Sexo y Condición laboral.

A continuación, presentamos los siguientes resultados:

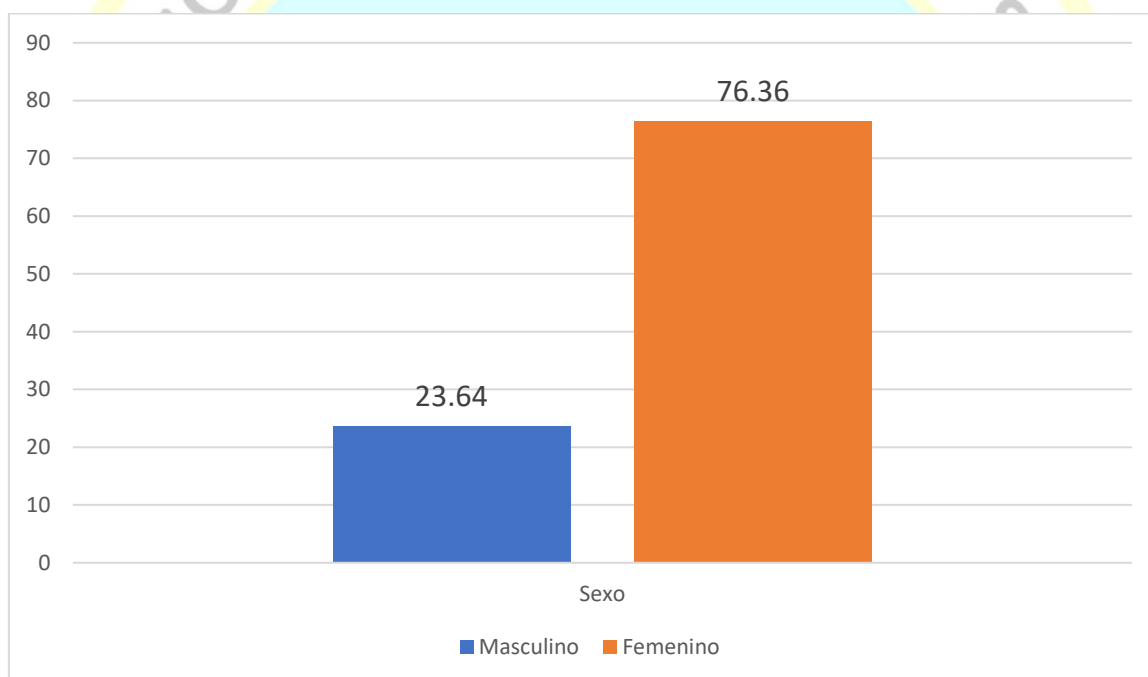
4.1.1. Resultados de las variables intervinientes

Tabla 1: Sexo

Condición	Sexo	
	N	%
Masculino	13	23,64
Femenino	42	76,36
Total	55	100,00

De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada: 13 que representan el 23,64 % son de sexo masculino y 42 trabajadores que simbolizan el 76,36% son de sexo femenino.

Figura 1: Sexo de la población



Fuente= Cuestionario de Comunicación Organizacional aplicada por el tesista (2021)

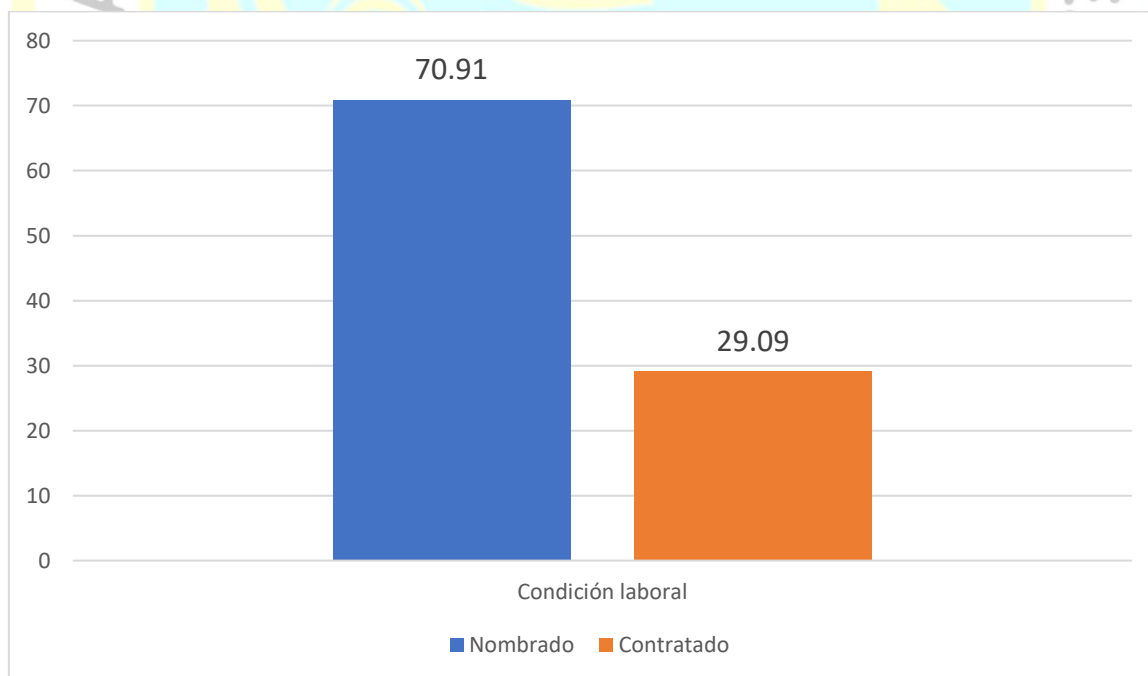
Nota: Elaboración propia.

Tabla 2: Condición Laboral

Condición	Condición laboral	
	N	%
Nombrado	39	70,91
Contratado	16	29,09
Total	55	100,00

Fuente= Ídem

De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada: 39 que representan el 70,91 % poseen la condición laboral de nombrados y 16 trabajadores que simbolizan el 29,09% poseen la condición laboral de contratados.

Figura 2: Condición Laboral

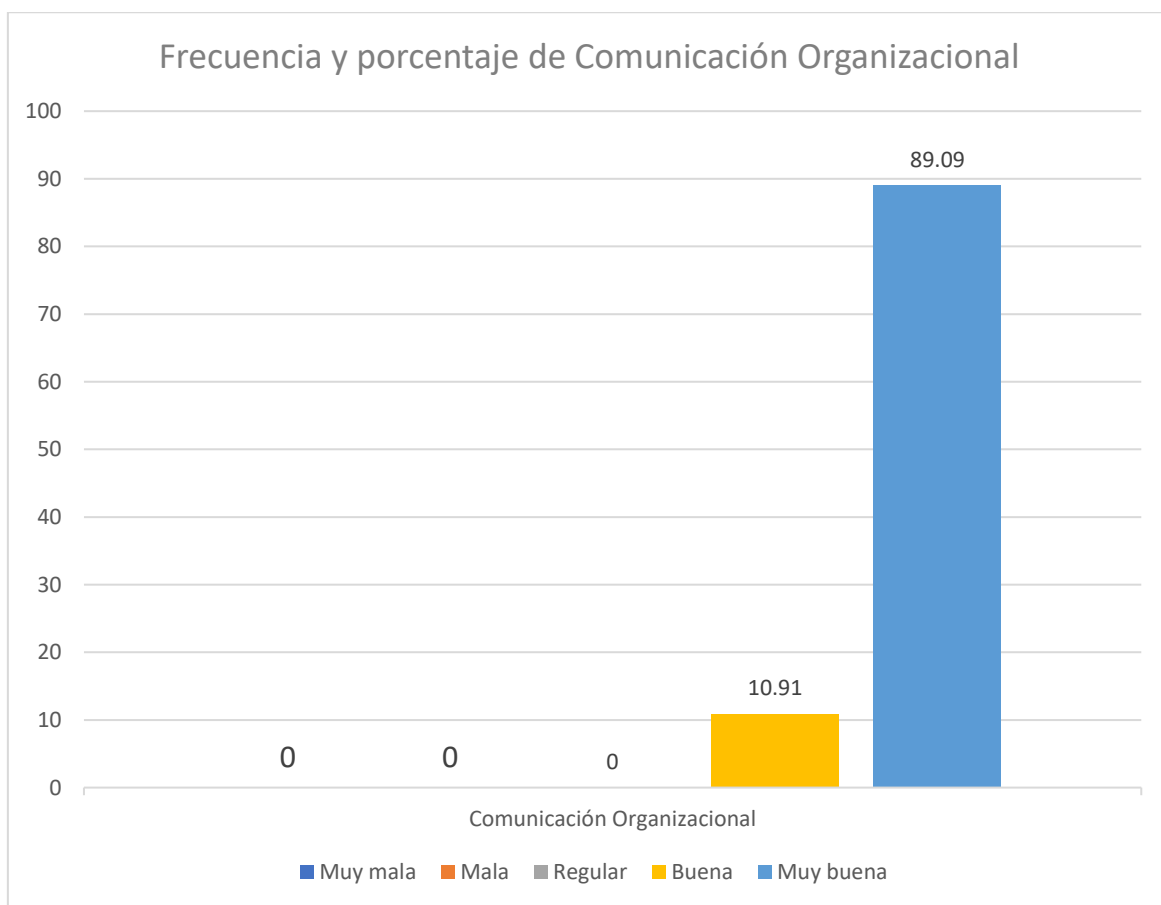
Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

4.1.2. Resultados de la variable: Comunicación Organizacional

Variable: Comunicación Organizacional

Figura 3: Comunicación Organizacional



Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

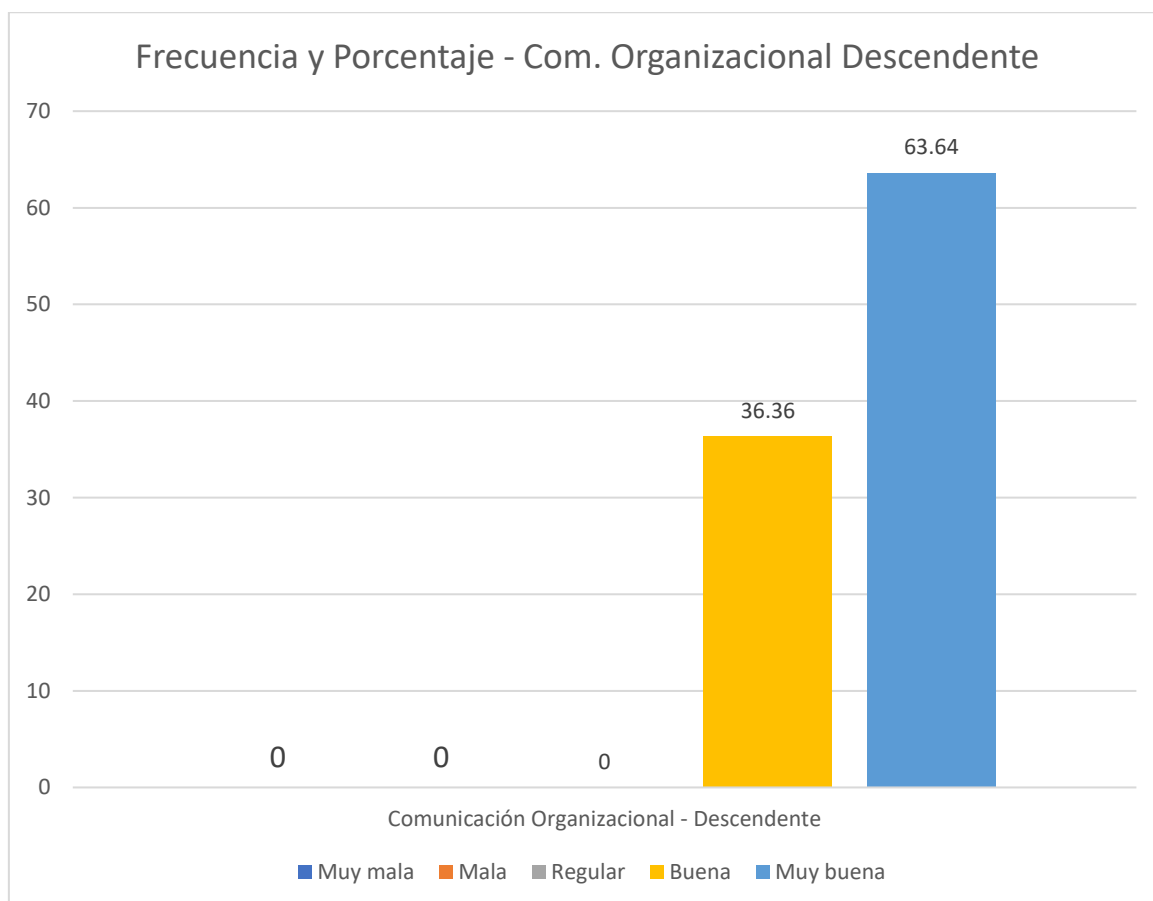
De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada; el 89,09 % consideran que la comunicación organizacional es “muy buena”; el 10,91% consideran que es “buena”.

Es decir que gran parte de la población investigada considera que la Comunicación Organizacional es “buena” y “muy buena”; por ende, es positiva.

Variable: Comunicación Organizacional

Dimensión: Descendente

Figura 4: Comunicación Organizacional - Descendente



Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

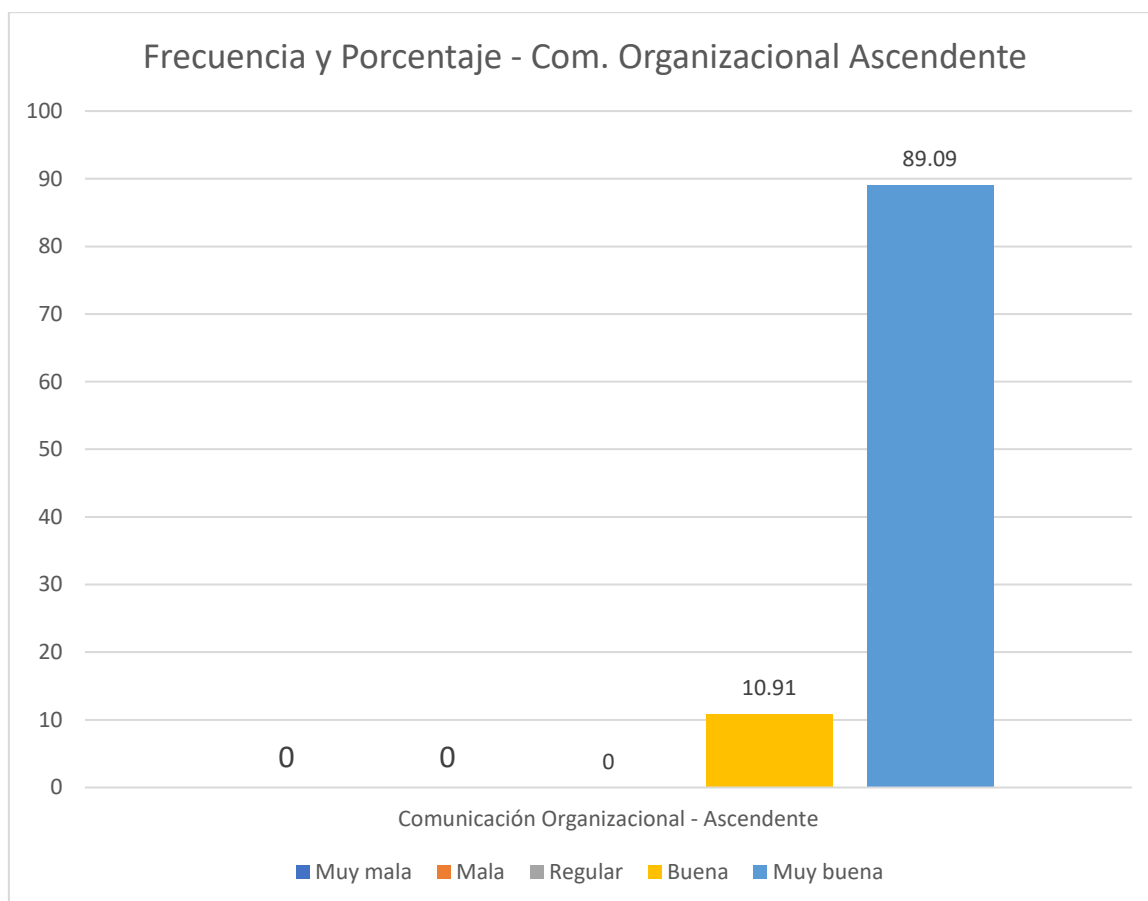
De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada; el 63,64 % consideran que la comunicación organizacional descendente es “muy buena” y el 36,36% consideran que es “buena”.

Es decir que gran parte de la población investigada considera que la Comunicación Organizacional descendente es “buena” y “muy buena”; por ende, es positiva.

Variable: Comunicación Organizacional

Dimensión: Ascendente

Figura 5: Comunicación Organizacional - Ascendente



Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

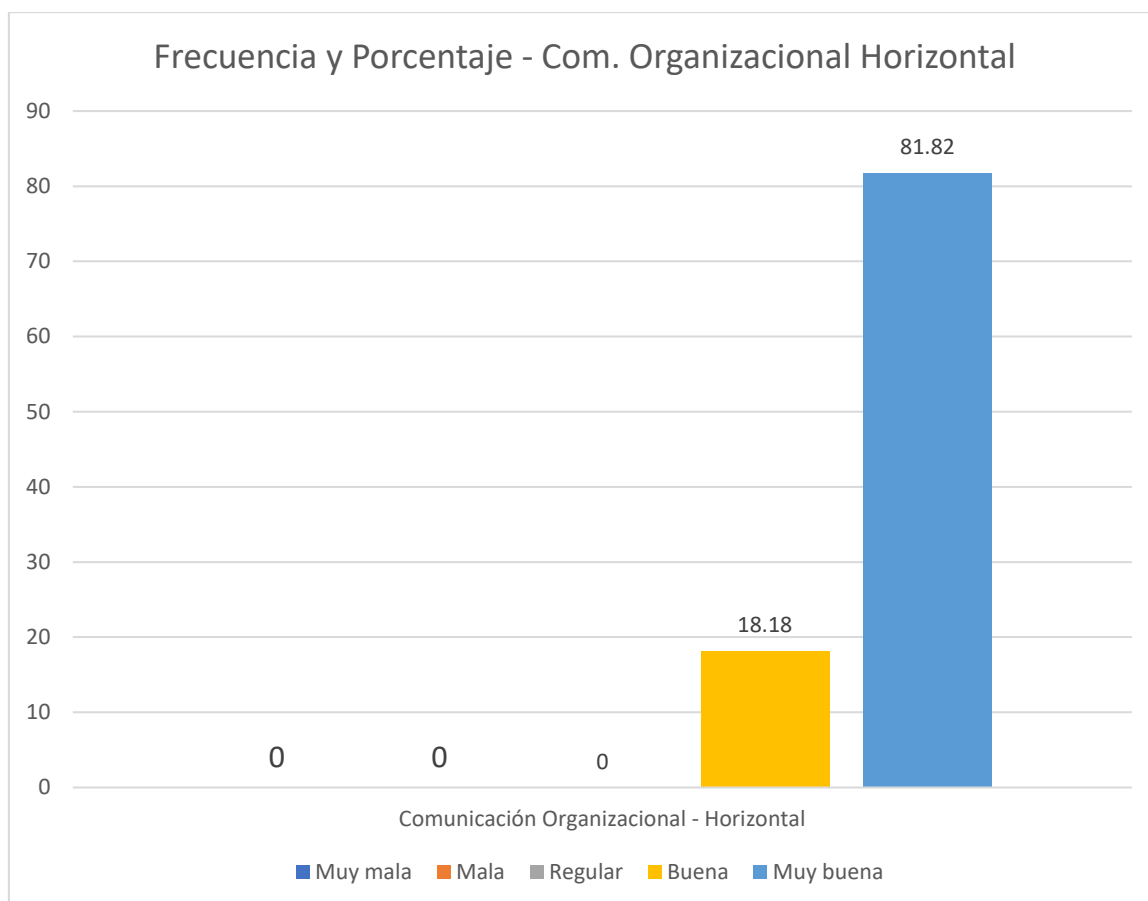
De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada; el 89,09 % consideran que la comunicación organizacional ascendente es “muy buena” y el 10,91% consideran que es “buena”.

Es decir que gran parte de la población investigada considera que la Comunicación Organizacional Ascendente es “buena” y “muy buena”; por ende, es positiva.

Variable: Comunicación Organizacional

Dimensión: Horizontal

Figura 6: Comunicación Organizacional - Horizontal



Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada; el 81,82 % consideran que la comunicación organizacional ascendente es “muy buena” y el 18,18% consideran que es “buena”.

Es decir que gran parte de la población investigada considera que la Comunicación Organizacional Horizontal es “buena” y “muy buena”; por ende, es positiva.

4.2 Contrastación de hipótesis

4.2.1 Hipótesis Estadística General

Hi La comunicación organizacional en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

Ho La comunicación organizacional en la I.E.P. N°20475 de Barranca no se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

Tabla 3: Comunicación Organizacional

Condición	Comunicación Organizacional		
	N	%	%Acumulado
Muy buena	49	89,09	89,09
Buena	6	10,91	100,00
Regular	0	0,0	100,00
Mala	0	0,0	100,00
Muy mala	0	0,0	100,00
Total	55	100,00	100,00

Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada: 49 que representan el 89,09 % consideran que la comunicación organizacional es “muy buena”, 6 que representan el 10,91% consideran que es “buena”; llevándonos a tener evidencias pertinentes para aceptar la hipótesis; es decir, la Comunicación Organizacional en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, porque que se encuentra en un nivel positivo.

4.2.2 Hipótesis Estadística Específicas

Hi La comunicación organizacional descendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

Ho La comunicación organizacional descendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca no se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

Tabla 4: Comunicación Organizacional – Descendente

Condición	Comunicación Organizacional - Descendente		
	N	%	%Acumulado
Muy buena	35	63,64	63,64
Buena	20	36,36	100,00
Regular	0	0,0	100,00
Mala	0	0,0	100,00
Muy mala	0	0,0	100,00
Total	55	100,00	100,00

Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada; 35 que representan el 63,64 % consideran que la comunicación organizacional - descendente es “muy buena” y 20 que representan el 36,36% consideran que es “buena”. Lo cual nos permite tener evidencias pertinentes para aceptar la hipótesis; es decir, la Comunicación Organizacional descendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, porque se percibe en un nivel positivo.

Hi La comunicación organizacional Ascendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

Ho La comunicación organizacional Ascendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca no se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

Tabla 5: Comunicación Organizacional – Ascendente

Condición	Comunicación Organizacional - Ascendente		
	N	%	%Acumulado
Muy buena	49	89,09	89,09
Buena	6	10,91	100,00
Regular	0	0,0	100,00
Mala	0	0,0	100,00
Muy mala	0	0,0	100,00
Total	55	100,00	100,00

Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada; 49 que representan el 89,09 % consideran que la comunicación organizacional - ascendente es “muy buena”; 6 que representan el 10,91% consideran que es “buena”. Lo cual nos permite tener evidencias pertinentes para aceptar la hipótesis; es decir, la Comunicación Organizacional descendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, porque se percibe en un nivel positivo.

Hi La comunicación organizacional Horizontal en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

Ho La comunicación organizacional Horizontal en la I.E.P. N°20475 de Barranca no se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.

Tabla 6: Comunicación Organizacional – Horizontal

Condición	Comunicación Organizacional – Horizontal		
	N	%	%Acumulado
Muy buena	45	81,82	81,82
Buena	10	18,18	100,00
Regular	0	0,0	100,00
Mala	0	0,0	100,00
Muy mala	0	0,0	100,00
Total	55	100,00	100,00

Fuente: Ídem

Nota: Ídem.

De 55 trabajadores de la I.E. 20475 de la provincia de Barranca que son el 100% de la población estudiada; 45 que representan el 81,82 % consideran que la comunicación organizacional – horizontal es “muy buena”; 10 que representan el 18,18% consideran que es “buena”. Lo cual nos permite tener evidencias pertinentes para aceptar la hipótesis; es decir, la Comunicación Organizacional descendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, porque se percibe en un nivel positivo.

Capítulo V DISCUSIÓN

5.1 Discusión

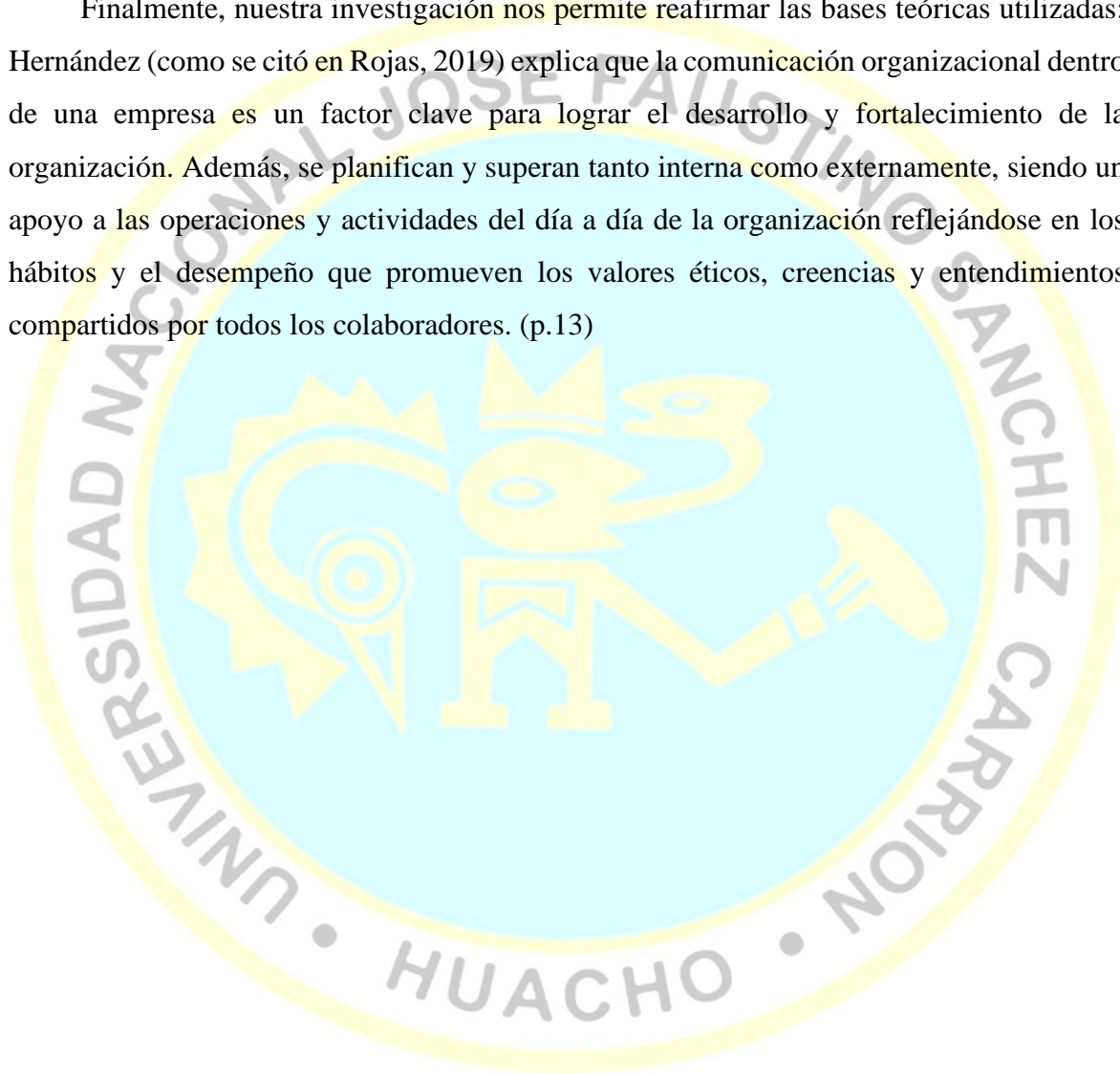
Esta investigación fue realizada con el objetivo de determinar la Comunicación Organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia de COVID -19, 2021; luego, de aplicar el instrumento de investigación e interpretar los resultados, concluimos que del 100% de la población aplicada; 49 de ellos que representan el 89,09 % consideran que la comunicación organizacional es “muy buena” y 6 trabajadores que representan el 10,91% consideran que es “buena”. Lo cual nos permite evidenciar y aceptar la hipótesis de manera pertinente y consistente; lo que nos permite llegar a la conclusión que la Comunicación Organizacional en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19; lo antes mencionado es comparado con la conclusión evidenciada por (Barraza & Nieto, 2020), en su tesis titulada *Comunicación Organizacional de Carbones Del Cerrejón Limited*, la cual también pone en evidencia y concluye que existe un ambiente de comunicación favorable en el que se genera un intercambio de ideas entre colaboradores y directivos mejorando la comunicación interna, eliminando barreras comunicacionales.

Asimismo, hemos comparado los resultados obtenidos en nuestra investigación con los de la investigación de (Masías Santos, 2019) denominada *Comunicación Organizacional y Clima Institucional en la I.E. N.50163 Quebrada Virgen de Fátima – Yanatile*; que tuvo como objetivo principal el determinar cómo se relacionan la comunicación organizacional y el clima institucional; los resultados concernientes a la variable de comunicación organizacional fue ‘regular’ según el 65% de docente; cabe señalar que se adaptó el instrumento de investigación aplicado por Masías y empleó en nuestra investigación en nuestra obteniendo los resultados antes expuestos.

Por otro lado, realizando una comparación con la investigación de (Briceño Herrera, 2019) denominada *Clima Organizacional y Comunicación en los trabajadores de una entidad educativa de Lima* que tuvo como objetivo principal establecer si existe relación

entre el clima organizacional y la comunicación organizacional en los trabajadores de una entidad educativa de Lima.; se observa que los resultados concernientes a la variable de comunicación organizacional fueron estructurados y dimensionados del igual forma como se dimensionó para nuestra investigación: ascendente, descendente y horizontal. Sin embargo, los resultados fueron diferentes, puesto que predominó solo el uso de la comunicación descendente de forma correcta y positiva.

Finalmente, nuestra investigación nos permite reafirmar las bases teóricas utilizadas: Hernández (como se citó en Rojas, 2019) explica que la comunicación organizacional dentro de una empresa es un factor clave para lograr el desarrollo y fortalecimiento de la organización. Además, se planifican y superan tanto interna como externamente, siendo un apoyo a las operaciones y actividades del día a día de la organización reflejándose en los hábitos y el desempeño que promueven los valores éticos, creencias y entendimientos compartidos por todos los colaboradores. (p.13)



Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Después de todo el proceso riguroso del método científico para la presente investigación y logrando el objetivo principal de determinar la comunicación organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia de COVID -19; podemos concluir en lo siguiente:

1. La comunicación organizacional en la I.E. 20475 – Barranca durante la pandemia de COVID - 19 es percibida de manera positiva; ello se evidencia en que del 100% de la población estudiada, según los resultados manifestaron que es “muy buena” (89,09%) y “buena” (10,01%).

2. La comunicación organizacional – descendente en la I.E. 20475 - Barranca durante la pandemia de COVID - 19 es percibida de manera positiva, ello se evidencia en que del 100% de la población estudiada, según los resultados manifestaron que es “muy buena” (63,64%) y “buena” (36,36%). Asimismo, se evidencia según los resultados obtenidos que esta dimensión es la menos eficaz y constante.

3. La comunicación organizacional – ascendente en la I.E. 20475 - Barranca durante la pandemia de COVID - 19 es percibida de manera positiva, ello se evidencia en que del 100% de la población estudiada, según los resultados manifestaron que es “muy buena” (89,09%) y “buena” (10,91%). Asimismo, se evidencia según los resultados obtenidos que esta dimensión es la más eficaz y constante.

4. La comunicación organizacional – horizontal en la I.E. 20475 - Barranca durante la pandemia de COVID - 19 es percibida de manera positiva, ello se evidencia en que del 100% de la población estudiada, según los resultados manifestaron que es “muy buena” (81,82%) y “buena” (18,18%).

6.2 Recomendaciones

1. La plana mayor de la I.E. N°20475 debe garantizar la correcta y oportuna información llevando a cabo un constante seguimiento a los canales de comunicación para sus docentes y administrativos; además, capacitar a su personal y a su staff jerárquico en temas de empoderamiento sobre la gestión administrativa y pedagógica. De esta manera, la dirección de la institución educativa podrá apoyarse para tomar decisiones que planteen soluciones inmediatas ante los problemas surgidos.
2. Planificar y ejecutar un plan de comunicación que especifique canales oficiales de comunicación de la organización: Intranet, correos electrónicos institucionales y tecnología de mensajes instantáneos. También, el empleo de recursos como documentos oficiales o interactuar de manera personal con cada colaborador. Todo ello mejorará la comunicación organizacional - descendente.
3. Desarrollar una política “Open The Door” o también llamada “Puertas abiertas” para atender y canalizar las consultas, reclamos y/o sugerencias de los colaboradores; todo ello, con el objetivo de generar confianza y comunicación entre los integrantes de la organización para mejorar la comunicación organizacional – ascendente.
4. Se recomienda para mejorar la comunicación organizacional – horizontal se pueda ejecutar actividades de integración para incentivar en los colaboradores el interés y su participación en actividades institucionales. De esta forma, se fomentará la interacción entre directivos, personal docente y administrativo para promover un compromiso institucional y la identificación con la Institución Educativa.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

- Arzuaga-Williams, M. (2021). *Los profesionales de la comunicación organizacional en Uruguay. Situación del desempeño del rol, tareas y funciones*. Recuperado el 24 de septiembre de 2021, de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/21796/TD_ARZUAGA_WILLIAMS_Monica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayarza Rojas, A., & Reyes Escalante, C. (2018). *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624207/AYARZA_RA.pdf?sequence=9&isAllowed=y
- Barraza, J. y Nieto P. (2020) en su tesis titulada *Comunicación Organizacional de Carbones Del Cerrejón Limited, Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia*, tesis para obtener el título en Administración de Empresas y Mercadeo & Publicidad. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7156/COMUNICACION%20ORGANIZACIONAL%20DE%20CARBONES%20DEL%20CERREJON%20LIMITED.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briceño Herrera, S. (2019). *Clima Organizacional y Comunicación en los trabajadores de una entidad educativa de Lima*. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2512>
- Castillo López, K. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*. Recuperado el 23 de

septiembre de 2021, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/438/1/TESIS%20KET%20Y%20CASTILLO%20LOPEZ%202018.docx%20%281%29.pdf>

Masías Santos, E. (2019). *Comunicación organizacional y clima institucional en la I E N.50163 Quebrada Virgen de Fátima –Yanatile*. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35096?locale-attribute=es>

7.2 Fuentes bibliográficas

Aroni, L. (2019). *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de limpieza*. Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Psicología. Universidad de San Ignacio de Loyola, Lima – Perú. Recuperado el 25 de septiembre de 2021, de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fbca27e3-4981-43ba-ba11-7a29cebb8eac/content>

Contreras, F. y Díaz, L. (2022). *Barreras de la Comunicación del proceso educativo en nivel primario del colegio virgen de la merced 20313-661, Carquín, 2021*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú.

Flores Salinas, O. (2017). *La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales*. Recuperado el 23 de septiembre de 2021, de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/>

Rojas, K. (2019). *La Comunicación organizacional y el desempeño laboral de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., plataforma comercial de Movistar, Ate. 2019*. Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39483>

Remicio, P. (2020). *Comunicación Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de la Empresa Café Café del Perú, Miraflores – 2020*. Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado el 24 de septiembre de 202, de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1367/Remicio%20Diaz%2c%20Pamela%20Nathaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

West, R., & Turner, L. H. (2005). *Teoría de la comunicación* (Primera edición ed.). Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.

7.3 Fuentes hemerográficas

7.4 Fuentes electrónicas

Albaladejo-Blázquez. (2008). *Lenguaje y Comunicación*. Obtenido de Universidad de Alicante. Recuperado en:

<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/6/TEMA%206.LENGUAJE%20Y%20COMUNICACION.pdf>

I.E. 20475 – Barranca (2019). *Historia de la I.E. 20475*. Barranca. Recuperado en: <https://institucioneducativa-20475.webnode.es/>

Lazo y Rojas (2019). *Percepción de la comunicación organizacional interna de los trabajadores de la DIRESA – Junín y la Red de Salud Valle del Mantaro*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación)

Universidad Nacional del Centro del Perú – Facultad de Ciencias de la Comunicación – Huancayo – Perú. Recuperado en :

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5571/T010_70020662_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Organización Mundial de la Salud (2021). *La COVID-19 sigue provocando perturbaciones en los servicios esenciales de salud del 90% de los países*.

Recuperado en: <https://www.who.int/es/news/item/23-04-2021-covid-19-continues-to-disrupt-essential-health-services-in-90-of-countries>

Organización Mundial de la Salud (2021). *Información básica sobre la COVID-19*.

Recuperado en: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19>

Teruel, R. (2014). *Filosofía y comunicación*. Recuperado en:

<https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/download/45034/42404/>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20475 DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 – BARRANCA, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo es la Comunicación Organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la Comunicación Organizacional de forma Descendente en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021? ¿Cómo es la Comunicación Organizacional de forma Ascendente en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021? ¿Cómo es Comunicación Organizacional de forma Horizontal en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar la Comunicación Organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia de COVID -19, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Analizar la Comunicación Organizacional de forma ascendente en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021. Establecer la Comunicación Organizacional de forma descendente en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021. Describir la Comunicación Organizacional de forma horizontal en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia COVID – 19, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: La comunicación organizacional en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas HE1. La Comunicación Organizacional Descendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021. HE2. La Comunicación Organizacional Ascendente en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021. HE3. La Comunicación Organizacional Horizontal en la I.E.P. N°20475 de Barranca se considera positiva durante la pandemia de COVID – 19, 2021.</p>	<p>V: Comunicación Organizacional</p>	<p>Comunicación Descendente: Eficacia Comunicación del personal docente hacia el personal directivo. Comunicación del personal administrativo hacia las autoridades.</p> <p>Comunicación Ascendente: Eficacia Comunicación entre el director y personal docente. Comunicación entre el director y el personal administrativo</p> <p>Comunicación Horizontal: Comunicación en general Comunicación entre pares Comunicación entre administrativos y personal de servicio.</p>	<p>Diseño de Investigación: No experimental. Tipo de la investigación: Descriptivo. Enfoque de la investigación: Es cuantitativo debido a que se utilizará la recolección de datos para llevarlos a los cuadros y figuras de utilizar el Alpha de Cronbach para la validación de los instrumentos y el estadístico de Spearman para ver el nivel de correlación entre las variables. Población: 55 trabajadores de la I.E. N° 20475 – Barranca.</p>

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

ENCUESTA EN “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL”.

Elaborado por Br. Masias Santos Elva (2019)

Adaptado por Diego Samuel Principe (2021)

Validado por criterio de jueces.

Apreciado(a) colaborador(a):

La comunicación organizacional implica un buen proceso de envío y recepción de mensajes de comunicación o contenido. La comunicación puede ser de arriba hacia abajo (de superior a subordinado), ascendente (de subordinado a superior) y horizontal (entre personas del mismo rango o rango).

La encuesta es de carácter anónimo y sus respuestas serán utilizadas solo con fines académicos para determinar la Comunicación Organizacional en la I.E. N°20475 de Barranca durante la pandemia de COVID -19, 2021

Datos generales:

Sexo	Masculino		Femenino	
Condición Laboral	Nombrado/a		Contratado/a	

INSTRUCCIONES: Por favor, sea veraz y objetivo en las respuestas de las siguientes afirmaciones; debe indicar su respuesta colocando una X en el casillero correspondiente.

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre

N°	V: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación descendente						
1	Se le informa de los logros obtenidos por la Institución Educativa.					
2	Se le informa si la Institución Educativa presenta algún problema.					

3	Hay respeto y tolerancia por las opiniones de los empleados de la empresa.					
4	La directora le brinda de manera oportuna la información laboral.					
5	Recibe la información necesaria para desarrollar sus tareas designadas					
6	La directora emplea un lenguaje adecuado para referirse a usted.					
7	Se fomenta la participación de los empleados en las decisiones que puedan afectar su trabajo.					
8	Se emplea el correo electrónico con frecuencia para comunicar los acuerdos establecidos por la dirección.					
Dimensión 2: Comunicación ascendente						
9	Tiene claro lo que pretende expresar.					
10	Nivel efectivo de comunicación entre subordinados y superiores es bueno					
11	Si comete un error le notifica a su supervisor inmediato.					
12	El director y su suplente serán consultados en caso de duda sobre lo que se debe confiar.					
13	Tienes la libertad y confidencialidad para hablar con tu jefe sobre asuntos laborales					
14	Se tienen en cuenta los comentarios y opiniones personales hacia su jefe.					
15	En caso de conflicto, se ponen en marcha soluciones para resolver el conflicto entre los empleados.					
16	Existen mecanismos de comunicación para plantear opiniones a sus jefes.					
Dimensión 3: Comunicación horizontal						
17	Te notan cuando te comunicas con tus colegas.					
18	Se fomenta el espíritu positivo, el comportamiento y la inclusión entre los compañeros de la institución educativa.					
19	Se consulta a los colegas cuando hay dudas sobre en qué se puede confiar.					
20	Se reúnen permanentemente entre colegas para la planificación de sus actividades.					
21	Los acuerdos pactados en reuniones se desarrollan con celeridad y eficacia.					
22	Tengo buena comunicación con mis compañeros, lo que me permite tener una relación cercana dentro del equipo.					
23	La Institución Educativa fomenta el compañerismo y la unión entre el personal administrativo y docente.					
24	Siento que hay buenas relaciones para trabajar bien juntos como equipo.					

Muchas gracias

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

MATRIZ DE DATOS

Casos	Comunicación Organizacional																							
	IT 1	IT 2	IT 3	IT 4	IT 5	IT 6	IT 7	IT 8	IT 9	IT 10	IT 11	IT 12	IT 13	IT 14	IT 15	IT 16	IT 17	IT 18	IT 19	IT 20	IT 21	IT 22	IT 23	IT 24
1	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4
5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
6	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
8	5	1	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5
9	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5
11	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
12	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
14	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
17	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
20	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5
21	5	3	3	4	3	5	3	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	4	4	5
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
23	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
24	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4
25	3	1	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
27	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3
28	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4
29	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4
30	5	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
31	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	5	2	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5
32	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3
33	3	1	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
34	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4
37	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4
38	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
39	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
40	3	3	3	3	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4

41	4	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	3	4	3	4
42	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5
43	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
44	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4
45	3	3	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
46	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5
47	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	2	5	4	5	4	4	5	3	5	5
48	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5
49	5	4	5	5	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
50	3	3	3	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5
51	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
52	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4
53	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
54	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5
55	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4



04. DOCUMENTO Y EVIDENCIAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTITUCION EDUCATIVA N° 20475
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA
LOCAL N° 16 - BARRANCA

12 ABR 2022
148

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

EXP. N°
1230000
RESPONSABLE *[Firma]*

Huacho, 08 de abril de 2022 *Aprubado*

SOLICITO: Autorización para aplicar Instrumento de Investigación.

Señora:
Mg. Lidia Sánchez Rodríguez
Directora de la I.E. 20475 - Barranca

Es grato dirigirme a usted para saludar cordialmente, y solicitar autorización para poder aplicar el instrumento de investigación de la tesis que estoy desarrollando denominada "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°20475 DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19 – BARRANCA, 2021" para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Adjunto Matriz de Consistencia e Instrumento de Investigación.

Agradeciendo su gentil atención y esperando una respuesta positiva quedo atento.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente,

[Firma]

Diego Samuel Principe Lucas
DNI: 73256730

