



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Educación  
Escuela Profesional de Educación Secundaria  
Especialidad: Lengua, Comunicación e Idioma Inglés**

**Comunicación interna de los docentes del nivel secundaria de la I.E. N°  
20346 – San Lorenzo – 2023**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Educación Nivel Secundaria  
Especialidad: Lengua, Comunicación e Idioma Inglés**

**Autoras**

**Zulma Deissy Carrera Torres  
Sharon Zulema Pérez Fuentes Rivera**

**Asesor**

**M(o). William Carlos Landauro Ventocilla**

**Huacho - Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

**Facultad de Educación**  
**Escuela Profesional de Educación Secundaria**  
**Especialidad: Lengua, Comunicación e Idioma Inglés**

### METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Perez Fuentes Rivera Sharon Zulema	72971293	18/06/2024
Carrera Torres Zulma Deissy	43675254	18/06/2024
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
M(o) Landauro Ventocilla William Carlos	15586632	0000 0002 2256 9359
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Dr. Ramos Manrique Juan Ernesto	15647647	0000 0001 6418 0627
M(o) Loza Landa Roberto Carlos	15760787	0000 0002 9883 1130
Dr. Acedo Guerrero Omar Antonio	43841861	0000 0003 0413 1684

# COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS DOCENTES DEL NIVEL SECUNDARIA DE LA I.E. N° 20346 – SAN LORENZO – 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.unjfsc.edu.pe](https://repositorio.unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

3

Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion

Trabajo del estudiante

2%

4

[revistas.utb.edu.ec](https://revistas.utb.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.umch.edu.pe](https://repositorio.umch.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[cienciamerica.uti.edu.ec](https://cienciamerica.uti.edu.ec)

Fuente de Internet

1%

7

[unjfsc.edu.pe](https://unjfsc.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

8

[repositorio.uns.edu.pe](https://repositorio.uns.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

## **DEDICATORIA**

A mis papas por estar siempre a mi lado sentando las bases perfectas para mi vida y gracias a ellos por luchar constantemente por mí para lograr mis objetivos.

*Carrera Torres, Zulma Deissy*

A Dios por iluminarme, a mis padres su apoyo y por creer en mis capacidades.

*Perez Fuentes Rivera, Sharon Zulema*

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia a Dios y nuestra santísima virgen María por cubrirnos con su manto protector siempre a lo largo de nuestras vidas.

A nuestras familias por afianzar nuestro camino y confiar en cada una de nosotras.

También un agradecimiento especial a nuestro asesor por su aporte con sus conocimientos y tiempo asignado.

Y a nuestro honorable jurado designado, por el tiempo aportado.

Por último, a nosotras por ser perseverante y constantes en el cumplimiento del desarrollo de esta tesis.

**Las autoras**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice de contenido	7
Índice de tabla	10
Índice de figura	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. P. general	16
1.2.2. P. específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. O. general	17
1.3.2. O. específicos	18
1.4. Justificación de la investigación	18
1.5. Delimitaciones del estudio	18
1.6. Viabilidad del estudio	18
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>20</b>

2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. I. internacionales	20
2.1.2. I. nacionales	22
2.2. Bases teóricas	24
2.3. Bases filosóficas	30
2.4. Definición de términos básicos	30
2.5. Hipótesis de la investigación	31
2.5.1 H. general	31
2.5.2 H. específicas	31
2.6. Operacionalización de las variables	32
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>33</b>
3.1. Diseño metodológico	33
3.2. Población y muestra	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	34
3.3. Técnicas de recolección de datos	34
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	36
3.5. Matriz de consistencia	38
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>	<b>40</b>
4.1. Análisis de resultados	40
4.2. Contrastación de hipótesis	47

<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN</b>	48
5.1. Discusión de resultados	48
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	50
6.1. Conclusiones	50
6.2. Recomendaciones	51
<b>CAPÍTULO VII. REFERENCIAS</b>	52
7.1. F. documentales	52
7.2. F. bibliográficas	52
7.3. F. hemerográficas	53
7.4. F. electrónicas	53
<b>ANEXOS</b>	57

## ÍNDICE DE TABLA

T. 1.....	40
T. 2.....	41
T. 3.....	42
T. 4.....	43
T. 5.....	44
T. 6.....	45
T. 7.....	46

## ÍNDICE DE FIGURA

F. 1 .....	40
F. 2 .....	41
F. 3 .....	42
F. 4 .....	43
F. 5 .....	44
F. 6 .....	45
F. 7 .....	46

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar como la comunicación interna se presenta en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo – 2023. **Metodología:** Es básica, nivel y diseño descriptivo; enfoque cuantitativo y está compuesto con una muestra de 13 docentes del nivel secundaria. **Resultados:** 62% que representa a 8 docentes presencian un nivel alto de comunicación interna y 5 docentes que equivale el 38% presentan un nivel medio. Por consiguiente, se indica que en la I.E. se ejecuta nivel alto de comunicación interna entre la plana docente del nivel secundaria. **Conclusiones:** en cuanto a la variable, el 62% de docentes presentan un nivel alto de comunicación interna, 38% afirman presenciar un nivel medio ejercida en el ámbito laboral.

**Palabra clave:** comunicación interna – nivel secundario - docentes.

## **ABSTRACT**

Objective: To identify how internal communication is presented in the teachers of the secondary level of the I.E. N° 20346 - San Lorenzo - 2023. Methodology: It is a basic, descriptive level and design; quantitative approach and is composed of a sample of 13 secondary school teachers. Results: 62%, which represents 8 teachers, have a high level of internal communication and 5 teachers, equivalent to 38%, have a medium level. Therefore, it is indicated that the school has a high level of internal communication among secondary school teachers. Conclusions: as for the variable, 62% of teachers have a high level of internal communication, 38% of them state that they witness a medium level exercised in the work environment.

**Key word:** internal communication - secondary level - teachers

## INTRODUCCIÓN

La comunicación es una de las cosas más importantes para mejorar la información y la labores en conjunto para lograr objetivos, además esta es un elemento básico de la naturaleza humana y una de las cosas más importantes.

Como punto de interés adicional, el autor Ongallo (2004) aporta la siguiente definición: “La comunicación interna es de suma importancia gracias ella se va generar el intercambio de información entre sus integrantes que la conforman y con un fin muy importante la de lograr objetivos establecidos y fortalecer la cohesión y las relaciones entre sus miembros”.

Los siguientes capítulos conforman el marco estructural de esta edición de Borrador:

Cap. I está dedicado a la formulación del problema, entre otros.

Cap. II, Se expone el marco teórico. Esta explicación estará dirigida por los fundamentos teóricos, las definiciones de conceptos conceptuales, etc.

Cap. III Abarca la metodología.

Cap. IV Se proporciona los resultados.

Cap. V, se expone la discusión de los resultados.

Cap. VI se exhiben conclusiones y recomendaciones.

Cap. VII, se señalan referencias bibliográficas.

Finalmente, sus anexos.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática.

Para el ser pensante como el ser humano, ejercer la comunicación es algo fundamental en nuestro día, porque la desarrollamos de manera habitual y desde el ámbito académico permite generar experiencia de aprendizaje y promover situaciones objetivas entre la plana docente y alumnado con el fin de comprender las diversas conversaciones y/o dinámicas académicas ejercidas en aras de la calidad educativa.

En un sentido similar, el autor Santos (2012) señala “Fundamentos de la Comunicación, ofrece una definición de comunicación de la siguiente manera:

"Debido a que implica una interacción activa por parte del emisor para transmitir el mensaje a través de un canal específico hacia un receptor potencial, quien también podría luego asumir el rol de emisor. Es un proceso en constante movimiento y cambio”. (pág. 11)

Deseamos examinar la comunicación interna entre los profesores de la I.E N° 20346 - San Lorenzo (nivel secundario) con el fin de comprender la situación actual. Por tanto, en la realidad de la comunicación interna entre las entidades y los individuos que integran la entidad, nos referimos a la necesidad de hablar de comunicación para poder establecer conexiones entre estos y los componentes de la entidad. Esto se debe a esta es la clave para comprender la estructura de las entidades. Por esta razón, la comunicación dentro de una unidad incluye no sólo la comunicación verbal y no verbal; más bien, habla de relaciones humanas, acciones, interacciones y convivencia cotidiana en el contexto del esfuerzo laboral.

Asimismo, la comunicación interna es un instrumento que posibilita y genera un mayor desempeño y satisfacción laboral, al mismo tiempo que ayuda a integrar los múltiples componentes de la organización educativa involucrados en los diferentes niveles de la I.E.

Al final, con esta investigación se busca demostrar la importancia de fomentar y optimizar una buena comunicación interna en aras de generar y vivir con acciones positivas en el ambiente laboral, asimismo académico y personal.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

P.G. ¿Cómo se presenta la comunicación interna en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo - 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

P.E1 ¿Cómo se presenta la dimensión comunicación ascendente en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo - 2023?

P.E2 ¿Cómo se presenta la dimensión comunicación descendente en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo - 2023?

P.E3 ¿Cómo se presenta la dimensión comunicación horizontal en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo - 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivos General**

O.G. Identificar como la comunicación interna se presenta en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo – 2023.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

O.E.1. Identificar como la dimensión comunicación ascendente se presenta en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo – 2023.

O.E.2. Identificar como la dimensión comunicación descendente se presenta en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo – 2023.

O.E.3. Identificar como la dimensión comunicación horizontal se presenta en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo – 2023.

### **1.4. Justificación de la investigación.**

**1.4.1. J. Práctica:** consiste en indicar el nivel en se presenta la variable y asimismo comprender como se efectúa dicha acción comunicativa en la Institución Educativa.

**1.4.2. J. Teórica:** Esto permite recoger la información esencial para mostrar la cantidad de comunicación interna que tiene la población. Con este método se abordan y registran los distintos conocimientos utilizados para la elaboración del estudio.

**1.4.3. J. Social:** Según las conclusiones de este estudio, es factible y esencial que las autoridades de la institución educativa tengan en cuenta sugerencias y de esta manera poder mejorar la calidad de enseñanza y su entorno laboral en que se desarrolla.

### **1.5. Delimitación del estudio.**

### **1.5.1. Delimitación espacial:**

**Lugar:** I.E. N° 20346 - San Lorenzo

**Distrito,** Santa María; **Provincia,** Huaura; **Departamento,** Lima.

**Ugel:** 09 Huaura.

**Dirección regional de educación:** DRE Lima Provincias.

### **1.5.2. Delimitación teórica:**

**Variable:** Comunicación interna

## **1.6. Viabilidad del estudio.**

**1.6.1.V. Teórica:** Porque para el estudio que se investiga existe conexión a la información en la web, libros, artículos y tesis entre otros.

**1.6.2.V. Humano:** Este estudio contó con suficientes recursos humanos, que consistieron en trece docentes.

**1.6.3.V. Ético:** La investigación se realiza sin impacto negativo en las personas, instituciones o circunstancias investigadas, sino que se realiza en beneficio de la institución educativa.

**1.6.4.Viabilidad Temporal:** Como se disponía de poco tiempo, el estudio se completó en un plazo relativamente breve.

**1.6.5. Viabilidad Económica:** Las fuentes de financiación propias de los autores no requieren el patrocinio de ningún organismo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación.

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Jadán., Mackencie, Sánchez & Sobenis. (2019) señalan en “*Plan Estratégico de Comunicación Interna, para fortalecer los procesos administrativos de la Universidad Técnica de Baboyo, extensión Quevedo*”

**Resumen:** En este estudio, se ha utilizado un enfoque teórico. El objetivo fue desarrollar un plan estratégico de comunicación interna diseñado para establecer procedimientos administrativos para la ampliación en la Universidad. Por tanto, las oportunidades de comunicación interna son mayores si los canales de comunicación son gestionados por personas dedicadas; además de no violar los procedimientos oficiales de gestión universitaria, comenzar por reconocer precedentes internacionales y nacionales en este campo; es probable que viole condiciones potenciales que afecten su imagen y reputación en la comunidad tanto dentro como fuera de la provincia. Utiliza un enfoque de métodos mixtos, el uso de métodos de proyecto y métodos técnicos para crear una base de datos de material bibliográfico, así como datos empíricos utilizados en la ejecución del proyecto. Diagnóstico del estado de las emisiones. Se están realizando esfuerzos para lograr la clasificación de la población utilizando métodos estadísticos. Los resultados de datos preliminares sugieren que la falta de planes de comunicación es un factor disruptivo para las instituciones, un problema que se hace evidente cuando se utilizan canales inadecuados para impulsar agendas y expandir las operaciones institucionales. (Páginas 196 y 197)

Latorre, Dousdebés , González , & Vasco (2019) indicaron en “*Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo*” **Resumen:** Si se sabe que la comunicación interna de la

organización, es un proceso crítico, esta facilita el logro de sus objetivos.. Método: Para explorar estos aspectos de la comunicación interorganizacional, realizamos un estudio cuantitativo, exploratorio y descriptivo. Trabajamos con una gran cantidad de empresas, como lo demuestran las 48 empresas con las que hemos trabajado y las 1080 encuestas completadas. Estos estudios cubren una amplia gama de industrias, estructuras organizativas, lotes pequeños y volúmenes de facturas. Realizamos nuestro análisis utilizando la herramienta de encuesta de evaluación de la comunicación desarrollada en la Universidad de Concordia. Además, los resultados de las encuestas sociodemográficas evidencian que los colaboradores de entre 18 y 30 años están más satisfechos con el estado general de la comunicación interna fuera de su organización. Además, la satisfacción es mayor que nunca entre los colaboradores que llevan más de un año en la organización y los que llevan un año en la organización. Como todos sabemos, existen situaciones en las que existe una necesidad inmediata de obtener u obtener información de los usuarios; por lo tanto, es importante considerar la fuente primaria en este proceso. (1 y 2).

Vivas, A. & Saavedra, P. (2019) han señalado en “*Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018*”. **Resumen** "El presente estudio comienza con una investigación que no involucra ningún experimento. La población está compuesta por cinco (150) profesores, investigadores juniors y cinco (75) profesores de las instituciones mencionadas anteriormente. En el diseño del estudio se utilizaron métodos descriptivos y transversales. Además de las formas y tipos de comunicación descendente, ascendente y lateral, también se recopila información a partir de preguntas estructuradas para considerar. La lista de temas también incluye la comunicación interna. Resultado:,se probó la hipótesis alternativa, que afirmó que la calidad de la administración del colegio técnico Amelia Kubis de Talca está relacionada con la calidad de la comunicación interna. (página 116)

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales.

Benites Luis, L. & Norabuena S. (2023) *Comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Carlos Fermín Fitzcarrald, Áncash, 2021*. **Objetivo:** “Establecer cómo se presenta la comunicación interna en empleados del municipio en estudio” (página 15) La metodología incluye “investigación cuantitativa, con análisis básico, diseño descriptivo, no correlacional, con una población y muestra de 52 trabajadores del municipio en estudio” (pág. 29-20) Los son: “De 52 empleados, 28 que representa el 54%, señala una mala comunicación interna; 19 que representa el 37%, cree que es regular; y cinco de ellos, que es el 9%, cree que esta es baja. **Conclusiones:** los 52 empleados del Municipio encuestados, lo que equivale al 100%, 41 de ellos, representando el 79%, creen que la comunicación descendente es deficiente. Por otro lado, 09 empleados, equivalente al 17%, consideran que la comunicación descendente es regular, mientras que solo 02, representando el 04%, opinan que la comunicación descendente es buena.

Huamán, N. & Villanueva, M. (2023) *Comunicación interna en los colaboradores de la inmobiliaria inversiones de América de Sur S.A.C., Huaral – 2022*. Cuyo objetivo es “Identificar la percepción de la comunicación interna de los colaboradores de la inmobiliaria en estudio”. Metodología; investigación básica y con una población en la que se analizan las inversiones inmobiliarias de América de S.A.C.". A lo largo de un año, proporciona una población total de cincuenta trabajadores, 44 % percibe un nivel de comunicación dentro de la empresa, mientras que otro cuarenta y cuatro por ciento percibe un nivel de comunicación dentro de la empresa entre medio y alto, son los métodos que se utilizaron. El doce por ciento restantes, en cambio, percibe un alto nivel de comunicación dentro de la empresa. Debido a esto, se demostró que la hipótesis de la investigación era correcta y se consideró inválida. (folio 52).

Morales Príncipe, J. (2023) “*La Comunicación Interna en el Desempeño Laboral de la I.E.P. Nuestra Señora De la Merced – Huacho, 2022*”. **Objetivo:** Demostrar el impacto de la comunicación interna en la escasez laboral que viven los colaboradores del I.E.P. Los métodos incluyen el tipo fundamental de estudio, el grado de análisis explicativo causal, el diseño que no incluye experimentos y el análisis cuantitativo. La población es 77 colaboradores de la I.E.P., considerada un museo censal, fue la población demográfica que se tomó en consideración. El método que se utilizó para la encuesta, que consistió en una muestra de quince números predeterminados en la escala Likert; Estos valores se mantuvieron en señales variables. Excel y SPSS son las plataformas que se utilizan para el procesamiento de datos. las páginas 35–37 Los hallazgos revelaron que el 62 por ciento de los encuestados verificaron que no hubo comunicación interna, y el 56 por ciento de los encuestados dijo que no hubo retraso laboral. Existe una correlación entre la variable prima y segmento que es algo significativa, con un coeficiente de correlación de 0,477.

Urbina, E. (2019) ha señalado “*Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017*”. **Objetivo:** “Determinar la relación que se halla entre las dos variables en estudio” (página 5) El enfoque metodológico se denomina "correlacional no experimental con correlación transversal; participó una población de 158 colaboradores administrativos". (31-32) páginas Se descubrió mediante el análisis del cuadrante ( $p > 0,05$ ) que existe una asociación sustancial entre la comunicación interna y la labor en conjunto, se evidencia una relación significativa entre ambos. La observación del corte transversal es apreciada por el cincuenta y dos por ciento (83) empleados que presentan una mala comunicación interna, y el noventa y nueve por ciento (81% menos + 18% menos de un equipo) indica que el total de colaboradores no trabajar en equipo. Si bien el análisis cuadrático ( $p > 0,05$ ) revela que existe una relación significativa entre variables. Bajo estas circunstancias, es probable que cuando hay falta de comunicación dentro de la organización se genere trabajo individual. (página 51)

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Concepto de Comunicación interna.**

Según Ongallo (2007) ha señalado que “La comunicación internacional posibilita la interacción entre los miembros de una organización humana, facilitando la transmisión de información que conlleva a lograr los objetivos establecidos en esta, así como mejorar la cohesión y las relaciones entre sus integrantes”. Ongallo, es reconocido como un autor respetado en este ámbito (pág. 4).

Sumado a esto, los escritores Riascos y Gallejo (2020) demuestran el siguiente comportamiento:

De acuerdo con la declaración, "La comunicación interna tiene la responsabilidad de fomentar las capacidades del personal, creando sinergias entre todas las áreas para alcanzar sus objetivos de la institución, facilitando una comunicación efectiva y motivando a los colegas a superar cualquier sensación de pérdida".

Me gustaría resaltar que según Sánchez (2015), la comunicación interna en las universidades, implica entender y fomentar la comprensión del tema, lo cual insta a la organización a comprometer a todos sus miembros y promover su participación (p.165).

Según Rivera, Rojas, Ramírez y Álvarez de Fernández (2005), nos señalan que “la comunicación juega un papel medular en la gestión empresarial al fomentar la armonía entre los empleados. Esto implica que las organizaciones que promueven la comunicación abierta facilitan que el empleado se involucre en

los procesos dirigidos a construir los valores organizacionales, lo que fortalece el sentido de pertenencia y minimiza la sensación de desapego”. (p. 37).

Por último, definimos a la comunicación interna como el pilar esencial en una entidad, la cual busca promover una gestión de comunicación óptima y asertiva a fin de garantizar un mejor desempeño y desenvolvimiento por parte de talento humano que ejecuta sus funciones dentro de la institución educativa.

#### **2.2.1.1. Dimensiones de la comunicación interna.**

##### **a. Dimensión comunicación ascendente.**

La transmisión de información pertinente, ideas, quejas y opiniones, entre otras cosas, se realiza mediante el uso de esta dimensión. Debido a que permite a los administradores de la empresa conocer las necesidades e inquietudes de los instructores, es un tipo de feedback esencial para los empleados.

##### **b. Dimensión comunicación descendente:**

Según Katz y Kahn, citados por Goldhaber (1984) y Valdés (2003), definen los siguiente:

*“Directrices y responsabilidades: Estas son las instrucciones proporcionadas sobre cómo deben llevarse a cabo las diversas responsabilidades, con el fin de tener un criterio para evaluar el rendimiento del trabajador en el momento adecuado”.*

- Se refieren a los deberes que se transmiten para llevar a cabo las actividades previstas y crear el vínculo entre la participación y el objetivo de la organización.

- Estrategias y técnicas para mejorar el flujo de comunicación que promuevan y fortalezcan el compromiso de los empleados y su identificación con operaciones planificadas de la institución.
- Comentarios e información que se ponen a disposición de los trabajadores para que mejoren su pericia en su profesión.
- La transmisión de información y la construcción de una cultura corporativa a través de la enseñanza de sus valores, propósito y visión.

En pocas palabras, este aspecto permite educar y motivar al personal docente para garantizar su adecuación a los objetivos, normas, planes de trabajo y metas de la institución.

**c. Dimensión comunicación horizontal:**

Tal y como indicaron Martínez y Nosnik en 1988, la comunicación horizontal se define como la conexión directa entre empleados dentro de un mismo departamento o nivel jerárquico de una empresa. Esta interacción facilita la coordinación y colaboración entre ambas partes, y por ende contribuye al cumplimiento de sus metas. (p. 56).

En conclusión, este aspecto permite que la habilidad humana de la E.I. realice una variedad de trabajos, como coordinar el trabajo, compartir información y resolver problemas, entre otras cosas. Para cumplir el objetivo primordial de fomentar la cooperación y la colaboración entre distintas ubicaciones geográficas.

### **2.2.1.2. Tipos de comunicación interna según Robbins.**

#### **a. Comunicación cuesta abajo:**

Se trata del mayor grado de liderazgo, en el que se hace referencia a una comunicación unidireccional que permite algo muy importante, como que sea conocido y que sean participes en la toma de decisiones.

#### **b. Comunicación superior:**

Empezando desde abajo hacia arriba. Mayormente, versa sobre evaluaciones relacionadas con un tema concreto, que puede ser una declaración o una queja. En este caso, el emisor se sitúa en un nivel inferior al del destinatario.

#### **c. Comunicación directa:**

Existe una conexión entre las distintas secciones de la empresa. Puede deberse a diversas circunstancias, como cuestiones físicas, la finalización con éxito de un trabajo realizado conjuntamente o una conexión personal. La comunicación de este tipo de información ayuda a cultivar un sentimiento de unión y solidaridad, que es algo que cualquier organización querrá cultivar.

### **2.2.1.3. Funciones de la comunicación interna, según Vivas & Saavedra (2019)**

**a. Control:** En el ámbito de la educación, la solicitud de planificación educativa a todos y cada uno de los instructores permite ejercer un control de seguimiento sobre el desempeño de las tareas laborales.

**b. Motivación:** La motivación surge cuando el administrador colabora con el trabajo del docente, alentándolo a mejorar sus técnicas, herramientas y procesos para facilitar un aprendizaje experiencial significativo con los estudiantes. Por otro lado, en el ámbito administrativo, la motivación se manifiesta cuando la secretaria reconoce que está desempeñando un buen trabajo, pero reconoce también que puede mejorar siguiendo ciertas pautas específicas.

**c. Expresión emocional:** "Los individuos pueden derivar sus estados emocionales de la comunicación, que es la base para construir interacciones". A nivel educativo, está claro que si el profesor, p.e. Está insatisfecho o insatisfecho con la remuneración de su trabajo, su proceso de aprendizaje quedará subordinado a la aplicación de estrategias adecuadas a necesidad de los alumnos, lo que deforma el trabajo de aprendizaje. Realidad en acción (p. 126).

**d. Información:** el talento humano de la I.E. debe tomar decisiones ante situaciones particulares, asimismo se busca generar motivación constante en su desempeño lo cual permite conducir a decisiones oportunas.

#### **2.2.1.4. Objetivos de la comunicación interna.**

- Establecer vías de comunicación con familias, estudiantes y docentes.
- Aumentar la claridad en la estructura y administración del centro educativo.
- Potenciar la interacción entre el profesorado.

- Emplear medios de comunicación para difundir las normativas del centro y cultivar el buen clima laboral entre sus miembros de la comunidad educativa (Referencia: UNIR, 2021)

#### 2.2.1.5. Herramienta de la comunicación interna.

Son las siguientes:

- a. Correo electrónico:** gracias a ella es posible enviar y recibir comunicaciones electrónicas de forma rápida y sencilla. Enviar información completa, archivos adjuntos, iniciar reuniones o enviar recordatorios son tareas que pueden llevarse a cabo con su ayuda.
- b. SIAGE:** significa “Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa”
- c. Mensajería instantánea:** El uso de aplicaciones de mensajería instantánea es beneficioso para la comunicación en tiempo real, ya que permite a los trabajadores conectarse entre sí y trabajar juntos en proyectos al mismo tiempo.
- d. Redes sociales corporativas:** Los profesores tienen la oportunidad de comunicarse entre sí y trabajar juntos en proyectos y tareas particulares mediante el uso de las redes sociales corporativas.
- e. Boletines informativos internos:** Hacer posible que la escuela difunda regularmente noticias y actualizaciones entre el profesorado, el personal administrativo y de servicios de toda la escuela. Se admiten tanto en versión escrita como electrónica.
- f. Reuniones:** no sólo son una herramienta crucial para la comunicación interna, sino que también permiten a los equipos de trabajo debatir temas importantes, encontrar soluciones a las

dificultades y tomar decisiones juntos. Tanto las reuniones presenciales como las online son opciones viables.

### **2.3. BASE FILOSOFICA.**

La comunicación nos permite dar a conocer muchos aspectos del ser humano en cada una de sus experiencias. Desde el ámbito educativo permite al docente poder desempeñarse profesionalmente a fin de impartir sus conocimientos a sus alumnos en aras de su formación académica y personal.

Asimismo, las personas usamos la comunicación como una herramienta esencial para relacionarnos en nuestro día a día y ejerciendo esta dinámica los docentes ponen en práctica el lenguaje para poder brindar un dialogo participativo ya sea con sus colegas, dirección, padres de familia y alumnado.

### **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS CONCEPTUALES**

#### **Comunicación interna:**

En el año 2020, Riascos y Gallejo Se considera que la comunicación interna, que trata de potenciar las habilidades de los trabajadores y establecer una colaboración entre todos los departamentos para cumplir los objetivos, es algo que debe mantenerse dentro de la organización. Esto no sólo garantiza el éxito de la comunicación, sino que también ayuda a crear un sentimiento de pertenencia entre los miembros del equipo.

#### **Motivación:**

"En educación, la motivación se genera cuando los administradores acompañan la misión de la educación, motivando así a los docentes, sugiriendo mejoras en técnicas, herramientas y procesos que brinden aprendizajes importantes con los estudiantes; en

cambio, en la administración, "Cuando una secretaria se entera, ella hace un buen trabajo, pero puede mejorarlo siguiendo estas pautas." (pág. 126)

### **SIAGE:**

Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa

### **Comunicación directa:**

Existe una conexión entre las distintas secciones de la empresa. Puede deberse a diversas circunstancias, como cuestiones físicas, la finalización con éxito de un trabajo realizado conjuntamente o una conexión personal. La comunicación de este tipo de información ayuda a cultivar un sentimiento de unión y solidaridad, que es algo que cualquier organización querrá cultivar.

### **Dimensión comunicación horizontal:**

Martínez y Nosnik (1988) definen "comunicación horizontal" es entendida como aquella donde hay una interrelación directa entre los trabajadores de una organización, fuera de su jerarquía laboral, donde habrá coordinación así mismo como la integración e interacción de todas las partes que colaboran para lograr los objetivos de esta organización (p. 56). Esta interpretación se empleó para explicar el término "comunicación horizontal".

## **2.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.**

No se evidencia hipótesis planteadas debido a que el estudio es de una sola variable.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

**Variable:** Comunicación interna

<b>Dimensiones.</b>	<b>Indicadores.</b>	<b>Ítems.</b>
Dimensión comunicación ascendente	Reuniones	1 – 2 – 3 – 4
	Ideas y/o sugerencias	5 – 6 – 7 - 8
	Informes	
Dimensión comunicación descendente	Documentos	9 – 10 – 11 - 12
	Evaluación	13 – 14 - 15 – 16
	Participación	
Dimensión comunicación horizontal	Resolución de problemas	17 - 18 – 19 – 20
	Coordinación de funciones	21 – 22 – 23 - 24

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es Básica, porque aborda el interés académico que permite generar conocimiento dentro del marco teórico de la variable comunicación interna.

#### **3.1.2. Nivel de la investigación.**

Esta investigación es descriptiva, tal como señala el autor Hernández (1998), es una investigación de las múltiples características y aspectos significativos del contexto que se va a investigar. Dicho de otra manera, es posible transmitir la realidad de la comunicación que se da al interior de los docentes de la escuela secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo - 2023.

#### **3.1.3. Diseño de investigación**

**Descriptivo:** porque la principal razón de ser es identificar las características de la población en base a su realidad en referencia a la comunicación interna de los docentes del de la I.E.

#### **3.1.4. Enfoques de la investigación**

Carrasco (2005) sostiene que estos análisis se basan en la recopilación de datos procedentes del ámbito médico, los cuales se someten posteriormente a un análisis y se responden mediante las preguntas de investigación (p. 239). Es crucial destacar que este enfoque cuantitativo permite emplear elementos

específicos para recabar datos que reflejen con precisión la realidad de la población.

### **3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población es el universo y/totalidad de los componentes que se están explorando o analizando se denomina población. Esto quiere decir que está compuesto por el personal docente de la I.E. en estudio. (p. 237) En este sentido, está integrado por educadores.

Muestra: Para llevar a cabo una investigación, una muestra es un componente o subconjunto de componentes que se ha seleccionado previamente de una población.

### **3.3. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCION DE DATOS.**

#### **3.3.1. Técnicas a emplear.**

- **Técnica de Observación:**

Permite reflejar la información real de la población a fin de conocer e identificar su espacio, comportamiento y desenvolvimiento profesional y personal dentro de la I.E.

- **Técnica de Cuestionario:**

Es un instrumento que se emplea con el interés de recoger información sobre el tema en estudio..

#### **3.3.2. Descripción de los instrumentos.**

**Cuestionario de Comunicación interna:**

**Objetivo:** “Identificar la comunicación interna que se presenta en los docentes de la I.E.

**Autora:** Urbina Delgado, Ester Noemi (2017)

**Adaptación:** Carrera Torres, Zulma Deissy y Pérez Fuentes Rivera, Sharon Zulema (2023)

**Administración:** individual.

**Duración:** 10 a 15 minutos aproximadamente.

**Dirigida:** docentes de la I.E.

**Estructura:** Corresponde a un cuestionario de 24 ítems que permitirá recoger las características esenciales en referencia al nivel de comunicación interna de los docentes. Los encuestados van a calificar de la siguiente manera:

Nunca (1)

A Veces (2)

Siempre (3)

Nivel de logro	Equivalencia cualitativa
49 - 72	Nivel alto de comunicación interna
25 - 48	Nivel medio de comunicación interna
1 - 24	Nivel malo de comunicación interna

Fuente: Elaboración propia

Nivel de logro	Equivalencia cualitativa
17 - 24	Nivel alto de comunicación interna
9 - 16	Nivel medio de comunicación interna
1 - 8	Nivel malo de comunicación interna

Fuente: Elaboración propia.

#### Validez del instrumento:

Jueces expertos	Aplicabilidad del instrumento
Juez experto N° 1	Es aplicable
Juez experto N° 2	Es aplicable
Juez experto N° 3	Es aplicable

Fuente: elaboración propia

**Confiabilidad del instrumento:** se efectuó una prueba de ensayo previo con los encuestados, demostrando resultados favorables en base a la consistencia del instrumento aplicado, precisando un coeficiente de Cronbach con un valor de 0,730; por consiguiente, se aprueba el cuestionario utilizado para medir la variable estudiada.

Alfa de Cronbach	Ítems
0,730	24

Fuente: elaboración propia

### 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

Se entregó un cuestionario a los profesores para poder llevar a cabo la investigación. Los profesores respondieron voluntaria y anónima, y se recogieron sus respuestas. Una vez finalizado el procedimiento de recogida de datos, la información se ordenó y procesó en forma de tablas y figuras, que ayudaron al análisis y la interpretación de la variable que se estaba investigando.



<p>¿Cómo se presenta la dimensión comunicación descendente en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo - 2023?</p>	<p>Identificar como la dimensión comunicación descendente se presenta en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo – 2023.</p>		<p>Dimensión comunicación horizontal</p>	<p><b>Muestra:</b> total de la plana docente del nivel secundaria</p>
<p>¿Cómo se presenta la dimensión comunicación horizontal en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo - 2023?</p>	<p>Identificar como la dimensión comunicación horizontal se presenta en los docentes del nivel secundaria de la I.E. N° 20346 - San Lorenzo – 2023.</p>			

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis del resultado.

##### 4.1.1. Características de la población estudiada.

**Tab. 1**

**Distribución de la frecuencia y porcentaje según la edad.**

Indicadores	Frec.	Porc.
30 a 45 años	3	19
46 a 56 años	6	56
56 años a más	4	25
Total	16	100

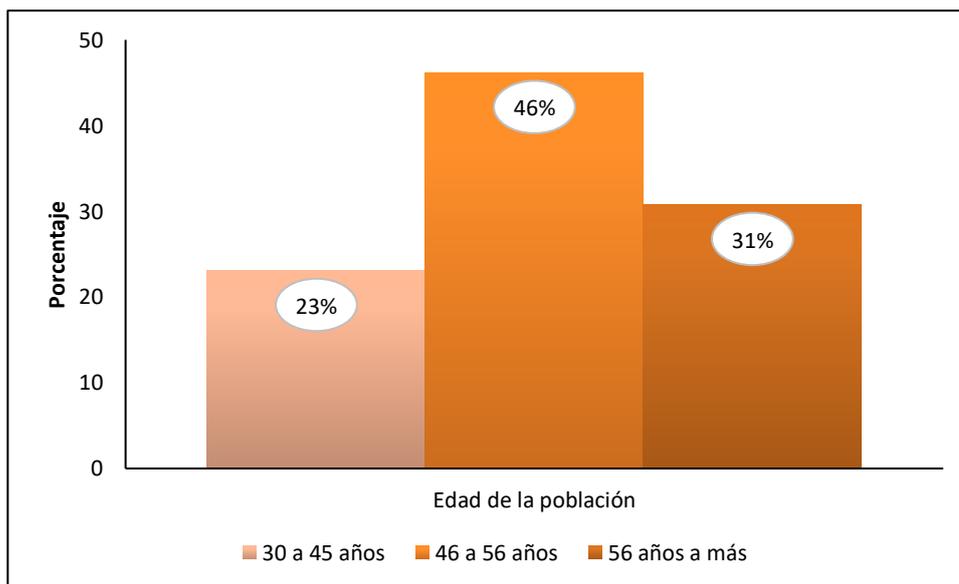


Fig. 1 Distribución del porcentaje según la edad.

Interpretación:

De los 13 encuestados que forman parte de la plana docente del nivel secundaria equivale al 100% de la población estudiada; 3 encuestados equivale

el 19% indican tener entre 30 a 45 años; 6 representa el 56% oscilan desde los 46 a 56 años y con 4 que representa el 25% precisan una edad que va desde los 56 años a más.

Por lo tanto, se establece según lo detallado anteriormente que la mayoría de la población sus edades oscilan entre los 46 a 56 años.

**Tab. 2**

**Distribución de la frecuencia y porcentaje según el sexo.**

Indic.	Frec.	Porc.
Femenino	10	77
Masculino	3	23
Total	13	100

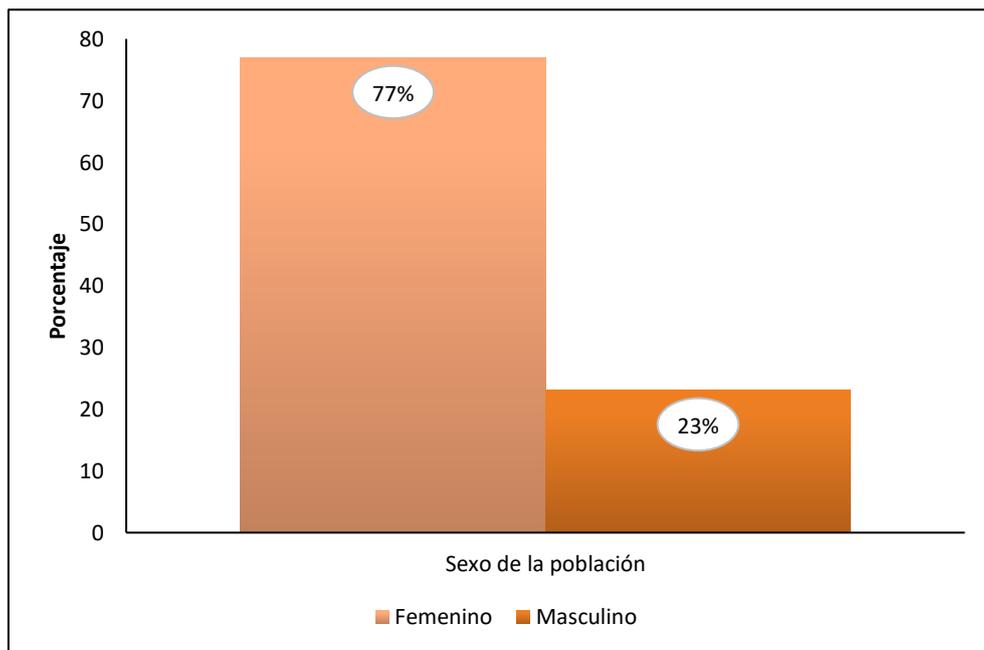


Fig. 2 Distribución del porcentaje según el sexo.

Interpretación:

De los 13 docentes que forman parte del 100% de la población; el 77% que representa a 10 docentes que son mujeres y 3 docentes que representa el 23% son varones. Lo que evidencia que la gran parte de la población es de sexo femenino.

**Tab. 3**

**Distribución de la frecuencia y porcentaje según el contrato laboral.**

Indic.	Frec.	Porc.
Nombrado(a)	4	31
Contratado(a)	9	69
Total	13	100

Fuente: Elaboración propia – cuestionario.

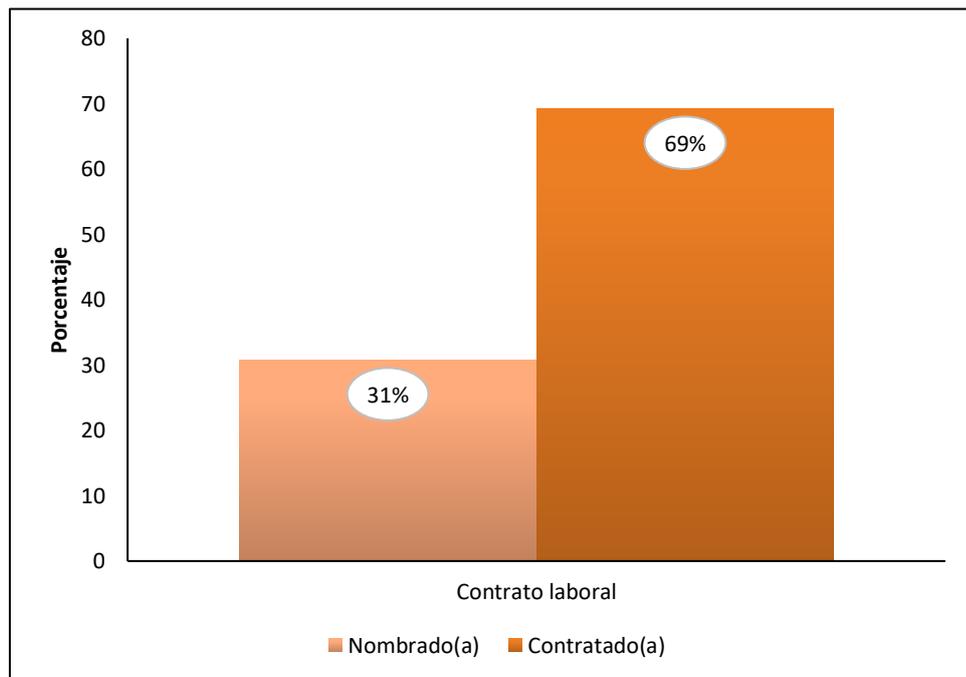


Fig. 3 Distribución del porcentaje según el contrato laboral.

Interpretación:

Del 100% de la población que representa a 13 docentes del nivel secundaria; 4 que representa el 31% son nombrados mientras que con el 69% 9 que representa a 9 docentes contratados. Por consiguiente, la mayoría de los encuestados su contrato laboral es la condición de contratados.

#### 4.1.2. Análisis de la variable.

**Tab. 4**

**Distribución de frecuencia y porcentaje según la variable comunicación interna.**

Comunicación Interna	Frec.	Porc.
Nivel alto	8	62
Nivel medio	5	38
Total	13	100

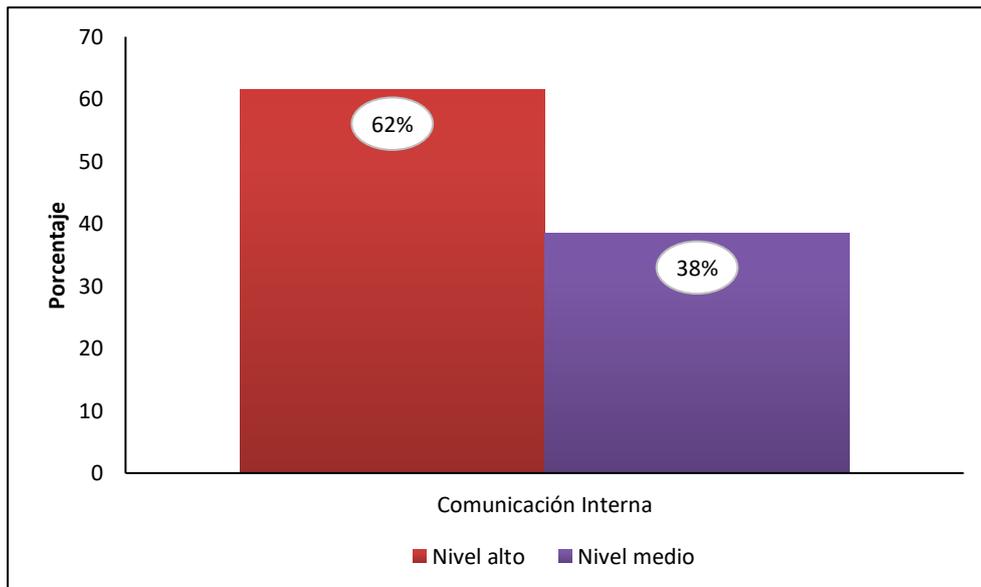


Fig. 4 Distribución del porcentaje según la variable comunicación interna.

Interpretación:

Se evidencia que el 62% que representa a 8 docentes, presencian un nivel alto de comunicación interna y que 5 docentes que equivale el 38% presentan un nivel medio de la misma. Por consiguiente, se indica que en la I.E. se ejecuta nivel alto de comunicación interna entre la plana docente del nivel secundaria.

**Tab. 5**

**Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión comunicación ascendente.**

Comunicación ascendente	Frec.	Porc.
Nivel alto	7	54
Nivel medio	6	46
Total	13	100

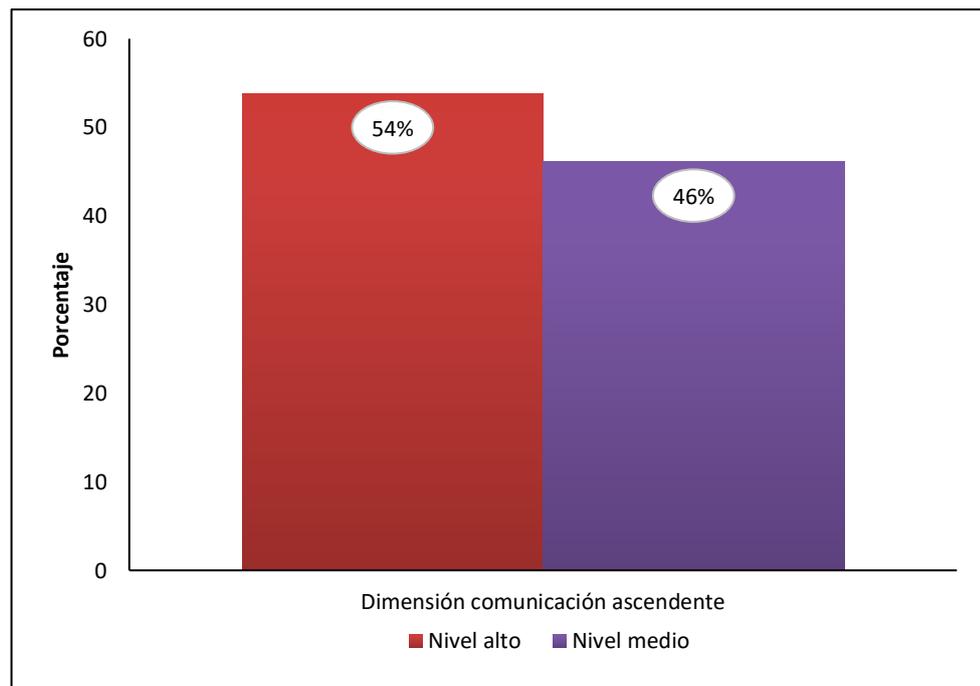


Fig. 5 Distribución del porcentaje según la dimensión comunicación ascendente.

Interpretación:

Del total de la población encuestada; en donde 7 docentes que representa el 54% señalan un nivel alto de comunicación ascendente entre colegas de trabajo y 6 de ellos que equivale al 46% afirman presenciar un nivel medio de comunicación ascendente.

**Tab. 6**

**Distribución de frecuencia y porcentaje según la dimensión comunicación descendente.**

Comunicación descendente	Frec.	Porc.
Nivel alto	7	54
Nivel medio	6	46
Total	13	100

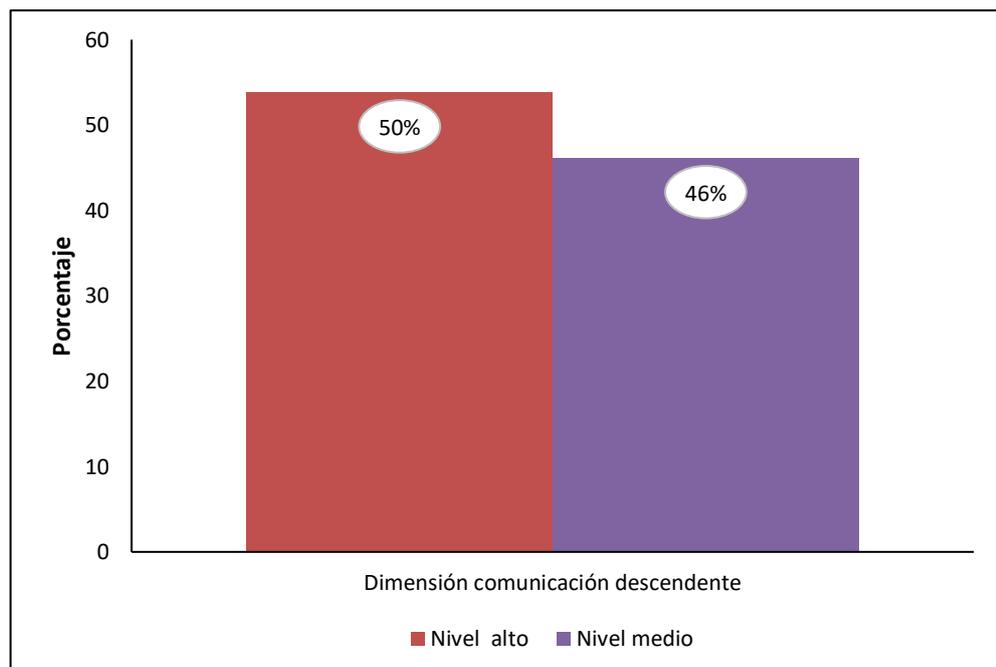


Fig. 6 Distribución del porcentaje según la dimensión comunicación descendente.

Interpretación,

7 docentes que representa el 54% indican presenciar un nivel alto de comunicación descendente mientras que 6 encuestados que representa el 46% evidencian un nivel medio de comunicación descendente.

Por consiguiente, casi por unanimidad los docentes identifican un nivel alto de comunicación interna descendente, aunque algunos indican lo contrario que en cierto modo debe existir algunas mejoras para el buen ambiente laboral y en aras de seguir brindando una buena calidad académica a sus alumnos.

**Tab. 7**

**Distribución de la frecuencia y porcentaje según la dimensión comunicación horizontal.**

Comunicación horizontal	Frec.	Porc.
Nivel alto	8	62
Nivel medio	5	38
Total	13	100

Fuente: Elaboración propia – cuestionario.

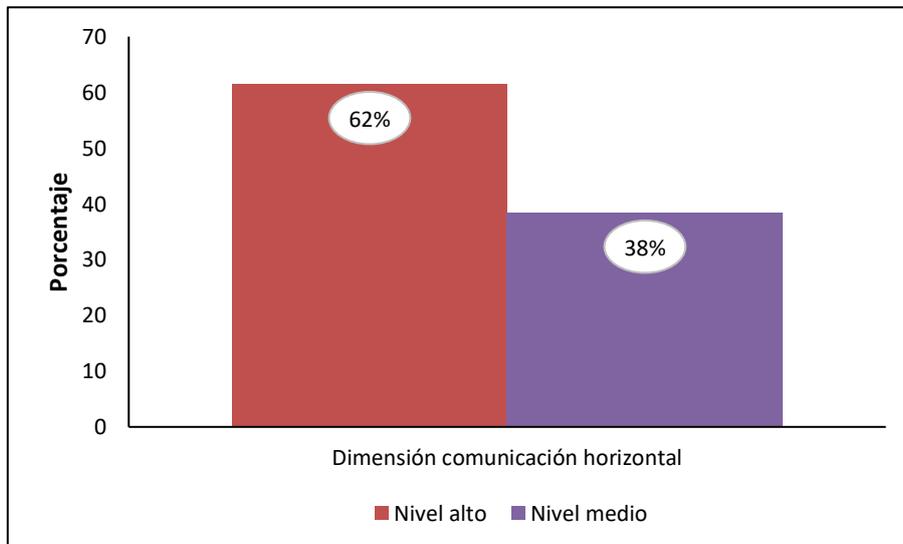


Fig. 7, Distribución del porcentaje según dimensión comunicación interna horizontal.

Interpretación,

Se observa como resultado del 62% que representa 8 encuestados, indican que se ejecuta un nivel alto de comunicación interna horizontal y con el 38% que representa a 5 docentes afirman presenciar un nivel medio de comunicación horizontal entre la plana docente del nivel secundaria.

#### **4.2. Contrastación de hipótesis.**

No se ejecutó debido a que no se planteó hipótesis para esta investigación.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión,**

Respecto al presente trabajo; cuyo objetivo principal es “Identificar como se presenta la comunicación interna en los docentes de la I.E.” en donde se evidencia que con el 62% que equivale a 8 docentes señalan que presencian un nivel alto de comunicación interna en su I.E. mientras el 38% que representa a 5 docentes consideran que presencian un nivel medio de la misma.

En referencia a la dimensión comunicación interna ascendente se demuestra como resultado con el 54% afirman presenciar un nivel alto de comunicación ascendente entre la plana docente mientras que el 36% indican que se presencian un nivel medio de la comunicación ascendente dentro de la I.E.

Asimismo, en la dimensión comunicación interna descendente se precisa como resultado mediante el 54% de los docentes presencian un nivel alto de comunicación descendente y el 46 % presencian un nivel medio en dicha dimensión.

Y, por consiguiente, en la dimensión comunicación interna horizontal; los docentes identifican un nivel alto de comunicación horizontal con el 62% y con el 38% consideran un nivel medio de comunicación horizontal que se presenta entre colegas y dirección.

De forma similar al ejemplo anterior, Morales Príncipe, señalo "La comunicación interna en el rendimiento laboral del I.E.P.", demuestra la importancia de la comunicación en el marco del lugar de trabajo. Uno de los principales objetivos de su estudio es demostrar cómo puede influir la comunicación interna en el rendimiento laboral. El estudio adoptó un enfoque fundamental con un nivel explicativo causal, utilizando una metodología matemática y un diseño que no incluyó experimentos. La población objeto de estudio consistió en 77 personas del personal de la I.E.P., siendo

esta una muestra censal. Se aplicó una encuesta que incluía un cuestionario con quince preguntas basadas en la escala Likert, además de considerar otros dos factores.

Para realizar el análisis de los datos se usó el Excel y SPSS. A la luz de los resultados, se descubrió que el 62% de los encuestados tenían la percepción de que casi no hay comunicación interna, pero el 56% de los encuestados piensan que a veces tienen un gran rendimiento laboral. Según los resultados de la correlación de Spearman, que arrojó un valor de 0,477, existía una correlación entre las variables lo suficientemente importante como para considerarla bastante significativa.

En Conclusión, a partir de los datos, se ha constatado que la cantidad de comunicación interna que se tiene en cuenta influye significativamente en el rendimiento laboral del personal que trabaja para IEP.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Conclusiones.**

- En referencia a la comunicación interna entre los docentes de secundaria en la I.E. N° 20346 - San Lorenzo - en el año 2023, se evidencia que 62% de los docentes tienen un nivel elevado de comunicación interna, mientras que el 38% reporta un nivel medio, en el entorno laboral.
- En cuanto a la comunicación ascendente, el 54% de los docentes de secundaria muestran un nivel alto, 46% indican un nivel medio.
- De manera similar, en la dimensión descendente, 54% de los encuestados afirman tener un nivel alto de comunicación descendente en su lugar de trabajo, el 38% muestran un nivel medio en esta dimensión.
- En lo que respecta a la comunicación horizontal, el 62% señala un nivel alto de comunicación interna horizontal, 38% indica un nivel medio entre los miembros del cuerpo docente de secundaria.
- Si bien es cierto que se evidencia un alto nivel de comunicación interna entre los docentes de esta I.E, es fundamental abordar ciertos temas que surgen durante las horas de trabajo para cultivar un ambiente laboral positivo y fortalecer el diálogo asertivo entre todos los miembros de la institución. En conclusión, es posible destacar que este es el caso.

## **6.2. Recomendaciones.**

- 6.2.1.** Implementar talleres dinámicos para los docentes con el fin de generar una buena comunicación y fortalecer el trabajo en equipo.
- 6.2.2.** Seguir promoviendo con mayor participación la libre expresión.
- 6.2.3.** Incrementar las capacitaciones y gestionar campañas de áreas académicas a fin de mejorar el buen desempeño laboral y académico que brinda la I.E.
- 6.2.4.** Fortalecer los lineamientos del trabajo que se realiza por comité a fin de incrementar la participación y el dialogo constante.
- 6.2.5.** Esencial que se genere un buen ambiente laboral en aras del bienestar del docente a fin de brindar una mejor calidad profesional y personal en su área académica.
- 6.2.6.** Es fundamental que la Dirección fortalezca el impacto que genera en su plana docente a fin de generar empatía, motivación y trabajo efectivo en la I.E.

## **CAPÍTULO VII**

### **REFERENCIAS**

#### **7.1. Fuentes Documentales**

Benites Luis, L. V. & Norabuena Chuqui, S. E. (2023) “Comunicación interna en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Carlos Fermín Fitzcarrald, Áncash, 2021”. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/7760>

Huaman Trujillo, M. N. & Villanueva Ramírez, M. W. (2023) “Comunicación interna en los colaboradores de la inmobiliaria inversiones de América de Sur S.A.C., Huaral – 2022”. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/7215>

Jadán Solís, P., Mackencie Álvarez, C., Sánchez Gómez, M., & Sobenis Cortéz, J. (2019). “PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN INTERNA, PARA FORTALECER LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABHOYO, EXTENSIÓN QUEVEDO”. *Journal of Science and Research*, 4(CIEIS2019), 196–212. Recuperado a partir de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/767>

#### **7.2. Fuentes Bibliográficas**

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica (1 ed.)*. San Marcos.  
Goldhaber, G. (1984) México Editorial Diana. Primera edición. Recuperado de [http://virtual.urbe.edu/librotexto/658\\_45\\_GOL\\_1/indice.pdf](http://virtual.urbe.edu/librotexto/658_45_GOL_1/indice.pdf)

Ongallo, Carlos (2007). Manual de Comunicación. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. Madrid, España: Dykinson.

Sánchez, P. (2015). Plan de comunicación interna. Ed. 1. UNED.

Urbina Delgado, E. (2019) COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL HUACHO HUAURA OYÓN Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD, HUACHO, 2017. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2812>

### **7.3. Fuentes Hemerográficas**

LATORRE, Grace et alt. Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo. *CienciAmérica*, [S.l.], v. 8, n. 2, p. 30-58, jul. 2019. ISSN 1390-9592. Disponible en: <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/221>.

Vivas Escalante, A. D., & Saavedra Moraga, P. A. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Scientific*, 4(),116-135. ISSN: . Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=563662173008>

### **7.4. Fuentes Electrónicas**

Portal UNIR (2021) Plan de comunicación interna y externa de un centro educativo.  
UNIR Revista. Recuperado de: <https://www.unir.net/educacion/revista/plan-comunicacion-interna-externa-centro-educativo/>

## **ANEXOS**

01 instrumento

02 base de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA**

**Datos generales:**

**Edad:** ..... años

**Sexo:**

Femenino ( )

Masculino ( )

**Condición laboral:**

Nombrado (a) ( )

Contratado(a) ( )

El objetivo de este cuestionario es comprender cómo se comunican internamente los profesores de secundaria. Por favor responda de forma personal y anónima.

Lee atentamente cada pregunta y responde según tu criterio, marca con una cruz (X) las alternativas consideradas, o si ninguna de las alternativas aplica a tu situación, marca la respuesta que más se acerque a tu situación.

Recuerde solo marcar una respuesta y que este cuestionario es totalmente confidencial.

**Nunca = 1**

**A veces = 2**

**Siempre =3**

<b>Comunicación Interna</b>				
<b>Dimensión: Comunicación ascendente</b>				
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>A veces 2</b>	<b>Siempre 3</b>
<b>1</b>	La comunicación con los demás docentes es asertiva			
<b>2</b>	La comunicación con el director es fluida			
<b>3</b>	La coordinación del nivel secundaria estimula la comunicación fluida y asertiva			
<b>4</b>	Mantiene una comunicación constante con las diversas comisiones de trabajo			
<b>5</b>	Informa a dirección sobre las oportunidades y/o amenazas que existen en el entorno laboral.			
<b>6</b>	Sus opiniones y/o sugerencias son bien recibidas por la plana jerárquica de la institución para una mejora en los resultados del trabajo.			
<b>7</b>	Participa activamente de las acciones de investigación, técnicas de trabajo o actualización profesional organizado por la I.E.			
<b>8</b>	Asiste de manera puntual a las reuniones pactada dentro de su jornada laboral			

<b>Comunicación Interna</b>				
<b>Dimensión: Comunicación descendente</b>				
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>A veces 2</b>	<b>Siempre 3</b>
<b>9</b>	Considera importante el uso del periódico mural para la información requerida dentro de la I.E.			
<b>10</b>	La dirección motiva su trabajo			
<b>11</b>	Considera que se ejecuta oportunamente las actividades planteadas para el año lectivo			
<b>12</b>	La dirección informa frecuentemente sobre el desarrollo y evaluación de las actividades curriculares y de tutoría			
<b>13</b>	Considera que existe una buena comunicación entre la plana docente y la dirección			
<b>14</b>	Es evaluado de acuerdo al perfil de su área académica.			
<b>15</b>	La dirección informa de manera oportuna sobre documentación pedagógica e informes de las disposiciones de la institución educativa			
<b>16</b>	Integra comisiones de trabajo y/o actividades que posibiliten el logro de los metas de la I.E.			

<b>Comunicación Interna</b>				
<b>Dimensión: Comunicación horizontal</b>				
<b>Nº</b>	<b>Ítems</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>A veces 2</b>	<b>Siempre 3</b>
<b>17</b>	Comparte conocimientos con sus colegas para un mejor desempeño de las actividades laborales.			
<b>18</b>	Toma en cuenta las opiniones de sus colegas para una mejor ejecución del trabajo			
<b>19</b>	Cumple con todas las actividades asignadas dentro de sus funciones de docente			
<b>20</b>	Existe un trabajo en equipo dentro de la Institución			
<b>21</b>	Ante un conflicto entre colegas, se involucra y suele ser parte de la solución.			
<b>22</b>	En la I.E. considera que se promueve el respeto mutuo.			
<b>23</b>	Se efectúa un plan estratégico y/o comité para la realización de las distintas actividades pactadas para este año			
<b>24</b>	Existe una comunicación permanente para el desarrollo de las actividades cívicas-patrióticas, culturales y deportivas.			

**Muchas gracias, por tu colaboración**

**Base de datos.**

Comunicación interna																															
N <sup>o</sup>	Dimensión comunicación ascendente										Dimensión comunicación descendente										Dimensión comunicación horizontal								Sv1	V1	
	1	2	3	4	5	6	7	8	S1	D1	9	10	11	12	13	14	15	16	S2	D2	17	18	19	20	21	22	23	24			S3
1	2	2	2	1	3	3	3	3	19	Alto	3	1	1	3	1	3	2	2	16	Medio	3	3	3	3	3	3	2	23	Alto	58	Alto
2	2	2	2	2	3	2	2	3	18	Alto	3	2	3	2	2	3	2	2	19	Alto	2	2	2	3	2	2	2	17	Alto	46	Medio
3	1	1	1	2	2	2	3	3	15	Medio	3	1	2	2	1	2	2	2	15	Medio	2	2	1	2	2	2	2	15	Medio	37	Medio
4	2	1	2	2	2	2	2	3	16	Medio	3	2	2	2	1	2	2	2	16	Medio	2	2	3	2	2	2	2	17	Alto	49	Alto
5	2	1	2	2	3	2	3	3	18	Alto	3	1	2	2	2	3	3	1	17	Alto	2	1	3	1	1	1	2	13	Medio	48	Medio
6	1	1	2	1	2	1	3	2	13	Medio	2	2	2	2	1	3	1	1	14	Medio	2	3	3	2	1	3	3	19	Alto	46	Medio
7	2	2	2	2	3	2	3	3	19	Alto	3	1	2	2	2	3	2	2	17	Alto	1	2	2	1	2	2	2	13	Medio	49	Alto
8	3	2	3	3	2	2	2	2	19	Alto	2	3	2	2	2	3	2	2	18	Alto	2	3	3	2	3	3	3	21	Alto	58	Alto
9	2	2	2	1	1	2	3	1	14	Medio	3	1	2	2	2	3	3	3	19	Alto	3	2	3	2	1	2	3	16	Medio	49	Alto
10	1	2	2	2	2	1	2	1	13	Medio	1	2	1	2	1	3	2	2	14	Medio	2	2	3	2	2	1	3	17	Alto	44	Medio
11	2	2	2	2	2	3	3	2	18	Alto	3	3	2	2	2	3	2	3	20	Alto	3	2	2	2	1	1	3	16	Medio	54	Alto
12	2	2	2	2	2	2	3	2	17	Alto	2	2	3	2	3	2	3	1	18	Alto	2	3	3	2	2	2	3	21	Alto	56	Alto
13	1	2	2	2	1	1	2	3	14	Medio	3	2	2	2	2	2	2	1	16	Medio	2	2	2	2	1	2	2	15	Alto	50	Alto

Fuente: Elaboración propia