



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN  
DEL CAMBIO, ESCUELA HOGAR COMUNITARIA REGIONAL  
SAGRADA FAMILIA, VENTANILLA, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

PEREZ SOTO, WENDY ANGELICA

**ASESORA:**

MG. ROSALES DOMINGUEZ, EDIHT GEOBANA


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2018


## PÁGINA DEL JURADO

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

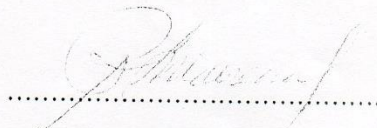
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) klendy Angelica Perez Soto  
 cuyo título es: La comunicación interna y de relación con la gestión del Cambio, Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

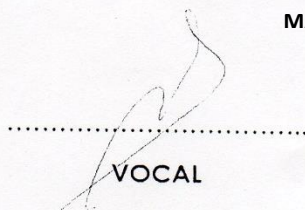
Lugar y fecha: Los Olivos 13 de marzo



PRESIDENTE  
**DIAZ SAUCEDO ANTONIO S.**



SECRETARIO  
**MAIRENA FOX PETRONILA**



VOCAL  
**ROSALES DOMINGUEZ EDIHT**

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

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres, David Perez y Mirian Soto, por su gran amor y sacrificio, por confiar siempre en mí.

A mis hermanos, por estar presente siempre y apoyándome incondicionalmente en cada paso que doy.

A Nataly, quien me acompaña, me motiva, me cuida y me aconseja siempre.

Que Dios los bendiga siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

A ti que diste todo y dejaste todo por mí, a ti que junto a mi padre se sacrificaron y me inculcaron para ser una persona del bien, a ti que nunca me dejaste sola, un millón de gracias y todo un mundo de felicidad, a la única persona que siempre estará conmigo en las buenas y malas, mi madre.

A mi padre, mis hermanos y mi mejor amiga que con el apoyo de cada uno de ustedes estoy haciendo posible mis sueños, estaré eternamente agradecidos con ustedes, mi familia.

Seguidamente quiero agradecer de forma especial a la Mg. Edih Rosales, mi asesora de tesis, por su ardua labor de guía, por la orientación y por mucha paciencia desde el primer momento.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Wendy Angelica Perez Soto con DNI N°70776361 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, julio del 2018



**Wendy Angelica Perez Soto**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento antes ustedes la Tesis titulada “La comunicación interna y su relación con la gestión del cambio, Escuela Hogar comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Administración.

Wendy Angelica Perez Soto

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b>	ii
<b>DEDICATORIA</b>	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iv
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b>	v
<b>PRESENTACIÓN</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>1.1. Realidad problemática.</b>	12
<b>1.2. Trabajos Previos.</b>	14
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema.</b>	19
<b>1.4. Formulación del problema</b>	28
<b>1.5. Justificación del estudio</b>	29
<b>1.6. Hipótesis</b>	30
<b>1.7. Objetivos</b>	30
<b>II. MÉTODO</b>	32
<b>2.1. Diseño de investigación</b>	32
<b>2.2. Variables, Operacionalización</b>	33
<b>2.3. Población y muestra</b>	36
<b>2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	36
<b>III. RESULTADOS</b>	40
<b>3.1. Resultado descriptivo de la investigación</b>	40
<b>3.2. Estadística inferencial</b>	43
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	48
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	55
<b>VII. REFERENCIAS</b>	56
<b>ANEXOS</b>	59

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de las variables	29
<b>Tabla 2.</b> Validación de expertos	32
<b>Tabla 3.</b> Resumen de procesamiento de datos	32
<b>Tabla 4.</b> Estadísticos de confiabilidad	33
<b>Tabla 5.</b> Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	33
<b>Tabla 6.</b> Dimensión Comunicación Descendente	34
<b>Tabla 7.</b> Dimensión Comunicación Ascendente	34
<b>Tabla 8.</b> Dimensión Comunicación Horizontal	35
<b>Tabla 9.</b> Dimensión Descongelamiento	35
<b>Tabla 10.</b> Dimensión cambio	35
<b>Tabla 11.</b> Dimensión Recongelamiento	36
<b>Tabla 12.</b> Prueba de Normalidad	37
<b>Tabla 13.</b> Baremo de Correlación	37
<b>Tabla 14.</b> Resultados de Comunicación Interna y Gestión del Cambio	38
<b>Tabla 15.</b> Resultados de Comunicación Descendente y Gestión del Cambio	38
<b>Tabla 16.</b> Resultados de Comunicación Ascendente y Gestión del Cambio	39
<b>Tabla 17.</b> Resultados de Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio	40



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Dimensión comunicación descendente	40
<b>Figura 2.</b> Dimensión comunicación ascendente	40
<b>Figura 3.</b> Dimensión comunicación horizontal	41
<b>Figura 4.</b> Dimensión descongelamiento	41
<b>Figura 5.</b> Dimensión cambio	42
<b>Figura 6.</b> Dimensión recongelamiento	42
<b>Figura 7.</b> Matriz de validación Experto N° 1	62
<b>Figura 8.</b> Matriz de validación Experto N° 2	63
<b>Figura 9.</b> Matriz de validación Experto N° 3	65
<b>Figura 10.</b> Procesamiento de datos	67
<b>Figura 11.</b> Vista de variable 1	68
<b>Figura 12.</b> Vista de variables 2	69
<b>Figura 13.</b> Prueba de Turnitin	70
<b>Figura 14.</b> Acta de aprobación de originalidad de tesis	71
<b>Figura 15.</b> Autorización de la versión final del trabajo de investigación	72
<b>Figura 16.</b> Autorización de publicación de tesis	73

## **RESUMEN**

Esta investigación tuvo como principal objetivo, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la gestión de cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia. Se ha tenido una población de 60 (docentes y directivos) y una muestra no probabilística de 45 docentes, la investigación es de tipo aplicada, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de investigación es no experimental y de corte transversal y de método Hipotético Deductivo. Obteniendo los resultados con un nivel de confianza del 95%, donde  $p$  fue 0.139 siendo este valor mayor que 0.05 por lo cual nos indica que no existe una relación significativa entre la comunicación interna y la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

Palabras claves: Comunicación, Comunicación Interna, Gestión del Cambio

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to determine the relationship that exists between internal communication and change management in the Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia. It has had a population of 60 (teachers and managers) having a census sample of 45 teachers, the research is of applied type, the level of research is correlational descriptive, the research design is non-experimental and cross-sectional and of Hypothetical method Deductive. Obtaining the results with a confidence level of 95%, where  $p$  was 0.139, this value

being greater than 0.05, indicating that there is no significant relationship between internal communication and change management in the Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

Keywords: Communication, Internal Communication, Change Management

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática.**

El cambio siempre ha sido constante, pero en la actualidad su frecuencia es con más rapidez; sin embargo, cuando llega la necesidad de cambiar, no se dispone de suficiente tiempo para frenar y ponerse a meditar sobre las verdaderas implicancias de estas. Esta circunstancia genera presión y estrés en quienes son parte de dicha transformación. Muchas veces cuando el cambio es inminente los colaboradores no cuentan con el tiempo necesario para prepararse y enfrentar a los requerimientos que se demandan (Brown, 2014).

La mayoría de los problemas que tienen las entidades va relacionada con la inadecuada gestión formal de la comunicación interna, pues genera conflictos, afecta el desempeño, la eficiencia, el clima laboral y resistencia al cambio. No encontrar soluciones a estos problemas puede llevar a afectar los objetivos y beneficios de la organización, pero más aún la comunicación, ya que la mala o poca interacción con los docentes y todo el personal en la escuela causa desconocimiento para afrontar un cambio que la empresa requiera para mejorar, porque previamente no tuvo un proceso de descongelamiento de los hábitos y por ende el miedo a Salir de su zona de confort los invade (Arru, 2014).

De acuerdo con el Ministerio de Educación de Argentina en su portal de Inclusión Digital Educativa (2012) para liderar el cambio existen capacidades que se deben de incorporar para expulsar exitosamente el proceso del cambio, para ello se debe de considerar tres factores: el desafío; las persistencias, originadas en ese conjunto de competencias que han ido desarrollando durante el trayecto profesional, las escuelas son parte de la burocracia profesional, por lo tanto las escuelas no han sido diseñadas para cambiar, fueron diseñadas para persistir, para hacer un proyecto educativo como el que hizo prestigiosa la educación Argentina. Otro factor son las resistencias al cambio, llamadas barreras naturales, ya que son propios de los seres vivos, como

método de defensa, son aquellos que no permiten atravesar para instalar las innovaciones en la organización.

Los colegios están conformados por individuos que se interrelacionan dentro de una estructura para alcanzar ciertos objetivos, las cuales impulsan a investigarlas desde la dinámica de la comunicación interna para afrontar y gestionar determinados cambios. Se considera que es apropiado prestar atención a lo que los docentes pueden observar incluso todo el personal educativo frente a los cambios de gestión y otros, ya que cada escuela tiene una particularidad; dato que nos permite conocer y entender a los colegios en estos tiempos.

La institución educativa está pasando por un proceso de adaptación frente al cambio de dirección, sin embargo dentro de esta existe un tránsito de información inadecuada entre los docentes y directivos, el cual genera un mal clima laboral; tal es el caso de los docentes antiguos, pues a causa de la descoordinación y la falta de comunicación no logran adaptarse frente a este cambio de director, es más, el personal antiguo no mira al director como a su líder, sino al promotor, porque cuando se trata de una emergencia, inconveniencia o cualquier trámite, se dirigen directamente con el promotor, cuando en esta situación lo correcto es el director quien toma las decisiones en el colegio.

En cuanto a las variables de estudio que son la comunicación interna y la gestión del cambio, de alguna u otra forma vienen afectando el rendimiento laboral ya sea por la falta de compromiso o el mal gestionamiento de los cambios, es por ello que se debe de considerar la labor que cumplen los trabajadores en nuestra institución educativa, ya que, esta viene a ser fundamental para que ellos como trabajadores se sientan seguros, libres de poder expresarse frente a cualquier problema y adaptarse ante los diversos cambios que atraviesa la empresa, la cual sería apropiado para mejorar esta problemática.

## **1.2. Trabajos Previos.**

### **A nivel internacional:**

Con respecto a ello algunos estudios internacionales muestran hallazgos significativos.

Armas (2014) en la tesis titulada *Comunicación Interna y Clima Laboral en un Call Center de la ciudad de Quetzaltenango*; entregado a la Universidad Rafael Landívar en Guatemala, la tesis realizada por el autor fue para optar el título de licenciado en Psicología Industrial / Organizacional, su trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en el call center de la ciudad de Quetzaltenango. Para su investigación trabajó con una muestra de 115 agentes y 7 supervisores, cuyas edades delimitaban entre 19 a 35 años de edad, asimismo utilizó el cuestionario como instrumento para su estudio de investigación, el cual contaba con 42 preguntas que después de un riguroso análisis se obtuvo como resultado, que el 97% de los trabajadores estiman que sus superiores les prevén la información de forma precisa y entendible, por lo que dicha información puede ser compartida sin inconvenientes a sus clientes y para mejorar lo que realizan día a día el 98% de los trabajadores obtienen retroalimentación, esto permite que las metas sean mejores cada día, por otro lado, el 94% de los encuestados afirman que el ambiente de trabajo es agradable, ya que, dentro de la organización la comunicación es de forma cordial.

Según Balarezo (2014) en la tesis titulada “*La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*”. Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Trabajó con una muestra de 30 colaboradores de la organización igual que su población, asimismo utilizó el instrumento del cuestionario, el cual contaba con 12 preguntas que después de un riguroso análisis se obtuvo que

la comunicación interna influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive así como también en las actitudes de los trabajadores , así como también las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización.

Montaña y Torres (2015) realizaron la tesis tomando como caso una empresa del sector financiero de Colombia titulada “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones” de la Universidad de Rosario en Colombia, la tesis realizada por el autor fue para obtener el título de Maestría en Dirección y Gerencia de Empresas. Tuvo como objetivo determinar la cultura organizacional de una empresa del sector Financiero en Colombia y ejecutar actividades para el cambio de la organización, según con la estrategia de durabilidad constituida por la gerencia de dicha organización. El método de investigación que se empleó es de tipo inductivo - deductivo. El presente trabajo de investigación concluye que la entidad estudiada presenta una alternativa y explícita cultura, formada por las grandes tendencias de calidad y seriedad de interacción social demostrando que en la organización no se observan rasgos altamente naturalizados en situaciones de nivel dicotómico más bien, por el contrario, el nivel de equilibrio se presencia en las apreciaciones que poseen las personas que rodean las dos macro-tendencias. Además, la acción realizada por la empresa se represente por medio de la formalización de las normas.

García, et al. (2010) en la investigación “Relación entre grupos/ equipos de trabajo y su relación con el cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogotá”. Es una investigación descriptiva con diseño correlacional, en la que consideró que el propósito fue establecer la relación entre grupos/equipos y el cambio organizacional en funcionarios de una empresa comercializadora de Bogotá, D.C. Para el estudio se aplicó el cuestionario de evaluación de equipos de trabajo y el instrumento de medición del cambio (IMC) a 40 colaboradores. Los resultados obtenidos en el instrumento de IMC se muestran un bajo nivel de obstaculización al

cambio. Además, se evidenció correlación significativa entre las variables participación-eficacia organizativa, cultura de cambio-responsabilidad, nivel grupal-eficacia de resultados; determinando que existen factores obstaculizadores o facilitadores del cambio que se relacionan con el trabajo en equipo.

### **A nivel nacional:**

López (2016) en la tesis titulada, influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo, de la Universidad Peruana Unión, para optar el título de Licenciada en Ciencias de la comunicación. El objetivo de esta investigación fue caracterizar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo. El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativa, de diseño no experimental, transversal y correlacional, el cual trabajó con una muestra de 156 colaboradores de la Municipalidad de Chaclacayo; llegando a la conclusión, que la comunicación interna influye positivamente en el clima organizacional dentro de la Municipalidad de Chaclacayo, el cual, de acuerdo al investigador los resultados que obtuvo fue la apreciación de la misma en un nivel regular, también se determinó que el área de Administración Tributaria y Rentas está más al pendiente por el crecimiento de un buen clima organizacional. Asimismo, fue posible corroborar que existe un nivel regular de influencia con un 57.7% entre la comunicación interna y comunicación asertiva y operativa, además según el investigador se evidenció que los trabajadores del área de Gerencia de Administración Tributaria y Rentas muestran un mejor clima organizacional, puesto que muestran un 86.7% de nivel excelente en cuanto al resultado del liderazgo transformacional del Gerente del área antes mencionada.

Tacuchi (2017) realizó la tesis denominada “La Comunicación Interna y el clima organizacional, en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco- 2017” de la Universidad de Huánuco, para obtener el título de bachiller en Administración de empresas. El objetivo de esta



investigación fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Lauricocha. El tipo de investigación que se usó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo y un nivel correlacional, asimismo la investigación es no experimental de tipo transversal, trabajando con una población de 41 colaboradores y la muestra es de 33, la cual fue seleccionada a criterio de exclusión e inclusión por el investigador. En conclusión, existe una relación positiva alta entre la comunicación interna y el clima organizacional, con una relación de 0.751; en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, estas dos variables de estudio son lo más esencial y van de la mano para que la institución sea eficaz y del mismo modo para crear y mantener las buenas relaciones entre las autoridades y trabajadores de diferentes departamentos de la municipalidad.

Montero y Rodríguez (2014) realizaron la tesis titulada “Comunicación interna y Gestión Organizativa en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013” de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, la cual fue para obtener el grado académico de Magister en Gestión Educativa. Cuyo objetivo fue establecer la relación entre la Comunicación Interna y la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas. La investigación fue de tipo correlacional y de diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 56 colaboradores (31 entrevistados para gestión organizacional) y (25 entrevistados para comunicación interna). El trajo de investigación tuvo como resultado  $T_t = 0.297$ ,  $T_c = 28.32$ , la cual acepta la hipótesis de investigación, concluyendo que la comunicación interna se relaciona directamente con la gestión organizacional.

Castillo (2016) realizó en la investigación de tesis que lleva como título, “La gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ambo, 2014” de la Universidad de Huánuco, para optar el título de Maestro en Gestión Pública. El investigador tuvo como objetivo establecer la relación de Gestión del Cambio con la competitividad de servicios de la Municipalidad Provincial de Ambo. Su investigación fue de método analítico con

un nivel correccional, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, la población de estudio fue 743 entre colaboradores y usuarios, se utilizó un muestreo no probabilístico al 50% de la población, siendo una muestra de 308 entre colaboradores y usuarios. Llegando a la conclusión que sí existe una relación significativa entre la gestión del cambio y la competitividad y en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación se ubica en un 33.95% de significancia en relación a la competitividad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Ambo, lo cual es favorable para la institución.

Ramírez (2017) en la tesis titulada “Gestión del Cambio organizacional y desempeño laboral en el sector de pesca y acuicultura, Ministerio de la Producción, Lima 2017” de la Universidad Cesar vallejo, para optar el título de Maestra en Gestión Pública. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Supervisión, Fiscalización y Sanción en el Sector de Pesca y Agricultura del Ministerio de la producción, Lima 2017. La investigación desarrolló un método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, tipo básica y diseño no experimental de tipo transversal descriptivo y correlacional. Se trabajó con una población censal de 60 trabajadores de la Dirección General de Supervisión y Fiscalización del Ministerio de la Producción. Los resultados de la investigación demostraron que no existe relación significativa entre la gestión del cambio organizacional y desempeño laboral Dirección General de Supervisión, Fiscalización y Sanción en el Sector de Pesca y Agricultura del Ministerio de la producción (Rho de Spearman = 0.134).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Comunicación Interna**

##### **1.3.1.1. Conceptos principales**

Para Collado (2011) la comunicación interna es una variedad de actividades realizadas por todo tipo de entidad con el fin de crear y conservar relaciones óptimas para con todo los miembros, a través de las aplicaciones de las distintas formas de comunicación que los mantenga informados, motivados e integrados para contribuir con su labor al logro de los objetivos organizacionales (pág. 98).

Robbins (2013), afirma: Ningún grupo puede existir sin la comunicación, transferencia de significados entre miembros. Para que se puedan difundir la información y las ideas es solamente por la transmisión de significados de una u otra persona. Sin embargo la comunicación debe de ser entendida (p.310).

Según Cortina (2012) anuncia que en una empresa se hace hacia dentro, porque es al que realiza entre todos aquellos que directamente tienen relación con el centro de trabajo: gerencia, personal administrativo y empleados, la información está dirigido para todo los miembros de la organización, es decir al público interno, ya sea de forma ascendentes, descendente u horizontal, la comunicación debe de ser de la misma magnitud.

La comunicación interna busca la adhesión de la entidad para que pueda ser fuerte frente a sus colocutores sociales, tales como el ámbito internacional, políticos, gobierno y prensa (Morante, 2011).

##### **1.3.1.2. Canales formales de la comunicación**

###### **A. Comunicación descendente**

Según Mannan (2014) la comunicación descendente se ocupa de comunicar el orden establecido para el desarrollo de las funciones, tareas, roles, entrenamiento, capacitación, directivas, directrices, políticas y más (p.96).

En definitiva, su carácter fundamental se establece por la naturaleza de la organización, dar orden. No únicamente desde el sentido imperativo de quien da una orden, si no desde el sentido de organizar y ordenar.

### **a.1. Componentes de la comunicación descendente**

#### Designación de tareas y roles

Para Collado (2011) es considerado como el prorrateo autentico de funciones en una organización, con el fin de que las actividades sean desarrolladas efectivamente y sea un aporte más para la empresa (p.12).

#### Políticas de la organización

Gutiérrez (2012) afirma que son pautas para emplazar el trabajo, son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema, es decir, son criterios generales de ejecución que auxilian al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias (p.25).

#### Identificación de la empresa

Brown (2014) define como el reconocimiento que tiene un colaborador para con la empresa que presta sus servicios (p.2).

### **B. Comunicación ascendente**

Para Daft (2012) la comunicación ascendente incluye los mensajes que influyen de los niveles bajos a los altos dentro de la jerarquía. Las organizaciones intentan construir canales sanos para ella. Los empleados necesitan manifestar, sus quejas, indicar el avance y retroalimentar las iniciativas de los gerentes (p.18).

Las acciones comunicativas que se desprenden de allí deben dar origen a la estructura sólida de mecanismos sostenibles que garanticen un clima favorable de la organización.

## **b.1 Componentes de la comunicación ascendente**

### Diálogo

Para Giovio (2012) el diálogo describe una conversación de dos o más personas, que intercambian o exponen sus ideas o afectos de modo alternativo para intercambiar posturas (p.25).

### Toma de decisiones

Según Picheu (2014) es considerada como una capacidad netamente humana que procede del poder de la razón y el poder de voluntad, cabe resaltar, pensamiento y querer unidos en la misma dirección (p. 325)

### Propuesta de desarrollo

Para Giovio (2012) se define como la reunión y estudio a detalle los datos del sistema en operación y la especificación de los nuevos requerimientos del sistema a desarrollar (p.21).

### Ambiente de trabajo

Según Giovio (2012) hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente por lo tanto está formado por diversas condiciones, tantos físicos como sociales, culturales y económicos (p.15).

## **C. Comunicación horizontal**

Según Daft (2012) la comunicación horizontal es el intercambio lateral o diagonal de mensajes entre colegas y compañeros de trabajo. Puede darse dentro de los departamentos o entre ellos. Su propósito no es sólo informar, sino pedir apoyo y coordinar las actividades (p.324).

Además, es la encargada de socializar y vivenciar los principios de la organización con los fines corporativos.

No es suficiente con una estructura fuerte de la comunicación descendente o con una extensa participación de los colaboradores manifestando una robusta comunicación ascendente. Para ello, se requiere de una comunicación horizontal entre personas, entre grupos, entre departamentos y entre todo el público de la organización, de igual a igual.

## **c.1 Componentes de la comunicación horizontal**

### Participación

Para Toledano (2016) se considera que la participación es el acto de mezclarse de cualquier forma en una actividad ya sea de manera intuitiva o cognitiva (p.52).

### Intercambio de información

Según Brown (2014) anuncia que en el campo de marketing se denomina intercambio de información a la comunicación que dos o más partes establecen para lograr de alguna de las partes algo que se valora enormemente (p.6)

Es la acción de cambiar datos, conocimientos de forma recíproca con una o más personas.

### Trabajo en equipo

Martínez & Salvador (2011) define que es la actividad realizada por varias personas con capacidades y habilidades diferentes, donde cada individuo complementa sus habilidades y realiza una parte con un objetivo en común (p.17).

### Relación laboral

Según Martínez & Salvador (2011) es el lazo o vínculo que se desarrolla entre dos o más personas en un ambiente laboral. La relación laboral nace a partir del momento en que un individuo ofrece su fuerza de trabajo y otro quien ofrece los medios para que la otra persona realice su trabajo (p.22).

### **1.3.1.3. Teorías**

#### **1.3.1.3.1. Teoría de las Relaciones Humanas**

La teoría de las relaciones humanas, también denominada Escuela humanística de la administración, esta teoría se relaciona con la comunicación organizacional.

Según Chiavenato (2005), la teoría de las relaciones humanas fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, esta teoría surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia de la

deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos científicos y precios, a los cuales los colaboradores deberían someterse forzosamente (p.118).

### **1.3.2. Gestión del Cambio**

#### **1.3.2.1. Conceptos principales**

Según Wedell (2012) la gestión del Cambio es con profunda consideración y de manera cuidadosa o meticulosa re-alinear a todos en la organización basado en las respuestas.

Sin embargo, el problema con el cambio es que la gente lleva mucho tiempo haciendo las cosas de una cierta manera.

Newton (2013) para otras personas la gestión del cambio es entendida como una disciplina adicional que es utilizada para alcanzar el éxito de un proyecto hasta la finalizar la ejecución. La otra forma de mirar a la gestión del cambio es como una disciplina global que controla toda iniciativa (p. 34).

Según Sánchez (2014), “el cambio consiste en realizar cualquier tipo de actividad establecida de manera diferente. En las organizaciones y las empresas, como en la vida, cambiar o no cambiar, poder cambiar o no poder cambiar, es la cuestión esencial”.

El cambio es una constante, tal como lo menciona Chiavenato (2010),

El cambio constituye el tránsito de un estado a otra, es la transición de una situación a otra distinta. El cambio representa siempre transformación, alteración, modificación, perturbación, interrupción, fractura o ruptura [...] Todo cambio implica nuevas estrategias, nuevas soluciones. El cual significa una transformación que puede ser gradual y constante, todo cambio lleva a algo diferente (p. 09).

Un cambio requiere que los empleados salgan de lo que se denomina su zona de confort, es decir deberán hacer nuevas cosas y eso, en ocasiones, les genera angustia. Si la organización no informa de manera clara y precisa cuales son los motivos del cambio, y por qué este es necesario y debe

llevarse a acabo, entonces, llevará a los empleados a no entender las razones de peso para cambiar, y se resistirán a ello.

### **1.3.2.2. El Proceso del cambio**

Cambiar no es muy fácil, porque no todas las personas están dispuestas a realizar esfuerzos en este sentido y, aunque estén dispuestas es muy fácil volver a los antiguos padrones de funcionamiento.

Kurt Lewin estructuró un proceso en la tentativa de tomar un cambio efectivo y duradero. Básicamente, la idea es de descongelar valores antiguos, cambiar y, recongelar estos nuevos valores.

#### **A. Descongelar**

Implica tornar tan obvia la necesidad de cambio a punto del individuo, del grupo o de la organización poder fácilmente verla y aceptarla.

Según Lewin, Descongelamiento consiste en incrementar las fuerzas impulsadoras del cambio, disminuyendo así las fuerzas restrictivas, es decir, que en esta etapa se debe de combinar ambas.

##### **a.1 Componentes para un buen descongelamiento**

###### **Análisis de impactos y riesgos**

El objetivo que tiene es analizar el impacto que tienen las organizaciones ante cualquier tipo de interrupción en sus operaciones que se pueda enfrentar, así como las sujeciones ante las tecnologías y sistemas de información.

###### **Comunicación y compromiso**



De acuerdo con Toledano (2016) la comunicación es la fase por medio el cual un emisor y receptor crean un vínculo a través de un mensaje que les cede cambiar o intervenir en las ideas e informaciones (p.35)

Para Toledano (2016) el compromiso es una necesidad retraída, palabra brindada o tipo de acuerdo que puede especular como una estipulación no escrita en el cual las partes asumen ciertas obligaciones o adquieren responsabilidades (p.34).

### Motivación

Para definir la motivación según Miner (2011) sostiene que es todo aquello que impulsa a un individuo a actuar de una manera explícita, o puede que se ocasione un apego hacia una conducta determinada. Esta presión a desenvolverse puede ser incitada por una externa persuasión (p.8).

### **B. El cambio**

Implica un agente de cambio entrenando, que irá a liderar a los individuos, los grupos o toda la organización durante el proceso. En el recorrer de este proceso, el agente de cambio ira a alimentar a los nuevos valores, aptitudes y comportamientos a través de los procesos de identificación e internalización. Los miembros de la organización irán a identificarse con los valores, aptitudes y comportamientos del agente de cambio, internalizándolos así que percibieren su eficacia en el desempeño.

El cambio es una constante, tal como lo menciona Chiavenato (2010),

El cambio constituye el tránsito de un estado a otra, es la transición de una situación a otra distinta. El cambio representa siempre transformación, alteración, modificación, perturbación, interrupción, fractura o ruptura [...] Todo cambio implica nuevas estrategias, nuevas soluciones. El cual significa una transformación que puede ser gradual y constante, todo cambio lleva a algo diferente (p. 09).

## **b.1 Componentes del cambio**

### Resolución de conflictos

Para Cádiz (2017), es la capacidad para poder entender e intervenir ante un conflicto y dar soluciones de forma pacífica, mas no violentas; el conflicto es caracterizado por la dualidad entre dos o más personas.

### Formación

Cádiz (2017) hace referencia a transformar la vocación o también se refiere a las políticas y procedimiento planeados para potenciar dentro del ámbito de conocimientos, actitudes y comportamientos.

### Responsabilidades claras

La Real Academia Española (2001), lo define como la obediencia de las obligaciones o el cuidado de decir o hacer algo, es decir el compromiso a las obligaciones que un ser debe de dar por la función que ocupa.

## **C. Recongelar**

Significa transformar en regla general un nuevo padrón de comportamiento, usando para esto mecanismos de apoyo o refuerzo, de modo que se torne una nueva norma.

De acuerdo a Lewin, es la estabilización del nuevo estado mediante el equilibrio de las fuerzas impulsadoras y restrictivas.

El cambio es un fenómeno conceptualmente simple en que intervienen dos conceptos bien identificados: una situación inicial de la que queremos salir y una situación objetivo que juzgamos como relativamente ventajosa. El tercer concepto, más difuso, mucho más difícil de calificar y de operar, es el de la transición.

## **C.1 componentes del recongelamiento**

### Disciplina operacional

Mitchell (2012) anuncia que es realizar cada actividad de la forma correcta todas las veces desde la primera vez con dedicación y compromiso responsable por parte de todo los miembros de una entidad.

### Capacitación post implementación

Según Mitchell (2012), “es la formación o la transformación que se da después de implementar una nueva política, cultura, con el fin de solidificarlo para obtener mejores resultados de una organización” (p.9).

### Sistemas funcionamiento

La Real Academia Española (2001), “es la ejecución de las funciones que le son propias a una persona o cosa”. Los sistemas funcionando se hacen referencia al funcionamiento correcto de los cambios implementados por una organización o persona.

## **1.3.2.3. Teorías**

### **1.3.2.3.1. Teoría del desarrollo organizacional**

Dentro de las teorías básicas de la administración con énfasis en las personas tenemos la teoría del desarrollo organizacional, pues tiene como enfoque el cambio organizacional planeado, la cual es una de las variables de estudio.

Según Chiavenato, (2010),

El Cambio Organizacional es cualquier modificación observada que permanece con un carácter relativamente estable. Las condiciones para que este se dé, deben ser:

El cambio es modificación y denota un estado distinto al anterior.

El cambio debe ser observable, las características que definen el estado previo y el actual deben ser percibidas.

El cambio implica noción de tiempo que distinga un pasado, una transición y el estado modificado posterior.

La nueva situación debe presentar características relativamente estables, indicado que la modificación se realizó.

Delgado (2015) citó a varios autores, manifestando que:

El concepto de reeducación implica un conjunto específico de actividades en las que se reconoce, que ni el poder ni la razón por sí solos pueden generar el cambio anhelado. Ese conjunto de actividades es la esencia de lo que en las últimas tres décadas del pasado siglo se llamó Desarrollo Organizacional (DO) como modelo de cambio organizacional basado en las personas y que ahora a la luz de las ideas postmodernas, es simplemente la forma natural de cambiar organizaciones: Cambio en los patrones de conducta de los empleados, concentrándose en sus habilidades, actitudes, percepciones y expectativas en el ámbito individual, grupal y organizacional, a fin de trasladar a la organización entera a un nivel superior de función-época postmoderna, los individuos que conforman las organizaciones piensan, sienten y actúan diferente a sus predecesores (Gibson et al., 1996).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la comunicación interna con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018?

### **1.4.2. Problemas Específicos**

a. ¿Cómo se relaciona la comunicación descendente con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018?

b. ¿Cómo se relaciona la comunicación ascendente con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018?

c. ¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

#### **1.5.1. Teórico**

La investigación estuvo orientada a conocer más, acerca de la relación que existe entre la comunicación interna y la gestión del cambio, por medio de las teorías aplicadas y por los conceptos que van en relación con las variables y dimensiones, asimismo poder hallar los diferentes fenómenos que se presentan en el estudio e investigación. Todos los conceptos expuestos nos ayudarán a analizar y comprender mejor la situación real por la que está atravesando la institución, para poder brindar soluciones.

#### **1.5.2. Metodológico**

Para determinar los objetivos del presente estudio de investigación, se desarrolló un instrumento para medir, la variable de comunicación interna y la variable de gestión del cambio. Una vez aplicada el instrumento, será procesado en el paquete de software de análisis estadístico SPSS, la finalidad del análisis es dar a conocer la relación que existe entre Comunicación Interna y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

#### **1.5.3. Práctico**

Esta investigación podrá ser usada por la Escuela Hogar Comunitaria Regional “Sagrada Familia”, para definir las acciones que llevarán a cabo, para mejorar la comunicación que

mantienen dentro de la organización, lo que conlleva a asegurar la buena calidad de servicio que brindan los docentes y trabajadores a sus clientes (estudiantes), de ese modo asegurar la preferencia educativa en esta I.E., también podrá ser usada por personas interesadas en el tema, así como antecedentes de estudios similares.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específica**

a. Existe una relación significativa entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

b. Existe una relación significativa entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

c. Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos generales**

Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

a. Determinar la relación que existe entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

b. Determinar la relación que existe entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

c. Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

La investigación a realizar es de tipo aplicada, debido que está buscando aplicarse de manera directa y tiene objetivos prácticos en el tiempo.

#### **2.1.2. Nivel de investigación**

El nivel de investigación es descriptivo correlacional pues permite describir cada una de las variables y luego ver el grado de relación que existe entre ambas variables.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), los estudios descriptivos buscan medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables que se refieren (p. 80).

Para Hernández, Fernández & Baptista (2010) es la relación o grado de involucramiento que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular (p.81).

#### **2.1.3. Diseño**

El diseño de investigación es no experimental y de corte transversal, tal como lo señala Hernández, Fernández & Baptista (2014), el diseño de la investigación es de tipo no experimental, ya que el estudio se realiza sin la manipulación ni alteración de variables, en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente para analizarlos.

Además, es transversal, debido a que el recojo de información se realizó en un solo momento.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) “es una investigación transversal, puesto que, los datos recogidos se darán en un solo momento”.



#### **2.1.4. Método**

La investigación fue de método Hipotético Deductivo, este método tiene como finalidad seguir un camino lógico en la investigación para dar respuestas a los distintos fenómenos que se presentan.

Para Bernal (2010) “define que el método consiste en un proceso que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p.58).

#### **2.2. Variables, Operacionalización**

V1: Comunicación Interna:

Según Cortina (2012), la comunicación interna se basa en la relación que existe con el centro de trabajo: gerencia, personal administrativo y empleados, la información está dirigido para todo los miembros de la organización, es decir al público interno, ya sea de forma ascendentes, descendente u horizontal, la comunicación debe de ser de la misma magnitud.

V2: Gestión del Cambio:

Según Wedell (2012) la gestión del Cambio es con profunda consideración y de manera cuidadosa o meticulosa re-alinear a todos en la organización basado en las respuestas.

**Tabla 1.** Matriz de Operacionalización de Variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensión conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de medición</b>
Variable 1: Comunicación Interna	Según Cortina (2012), la comunicación interna se basa en la relación con el centro de trabajo: gerencia, personal administrativo y empleados, la información está dirigido para todo los miembros de la organización, es decir al público interno, ya sea de forma ascendentes, descendente u horizontal, la comunicación debe de ser de la misma magnitud.	La variable se mide a través de un cuestionario, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ellos.	Comunicación Ascendente	Diálogo	P1	Ordinal
				Toma de decisiones	P2	
				Propuestas de desarrollo	P3	
				Ambiente de trabajo	P4	
			Comunicación Descendente	Designación de tareas y roles	P5	
				Políticas de la organización	P6	
				Identificación con la Empresa	P7	
			Comunicación Horizontal	Participación	P8	
				Intercambio de información	P9	
				Trabajo en equipo	P10	
				Relación laboral	P11	
Variable 2:		La variable se mide a través de	Descongelamiento	Análisis de impactos y riesgos	P12	Ordinal

Gestión del Cambio	Según Wedell (2012) la gestión del Cambio es con profunda consideración y de manera cuidadosa o meticulosa realinear a todos en la organización basado en las respuestas.	un cuestionario, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ellos.		Comunicación y compromiso	P13
				Motivación	P14
			Cambio	Resolución de conflictos	P15
				Formación	P16
				Responsabilidades claras	P17
			Recongelamiento	Disciplina operacional	P18
				Capacitación post implementación	P19
				Sistemas funcionando	P20

Fuente: Elaboración propia

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población de esta investigación está constituida por 60 colaboradores, entre personal directivo, docentes y personal de mantenimiento de la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia desde la parte operativa hasta los cargos administrativos del colegio ubicado en Ventanilla – Callao.

Para Salinas (2012), “considera población a la parte más grande del universo. Para otros autores es considera como universo” (p.59).

### **2.3.2. Muestra**

La muestra para el presente estudio de investigación es un muestreo probabilístico y se trabajará únicamente con los docentes de los tres niveles, teniendo como muestra a 45 docentes de la plana educativa Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia.

Para Salinas (2012), “la muestra es una parte que representa de la mejor manera la mayoría o toda las características del todo (la unidad de estudio, la población o el universo)” (p.59).

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010), “en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p. 176).

## **2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica:**

La técnica que se empleó para el estudio fue la encuesta, ya que nos permitió recolectar información brindada por los encuestados, por medio de preguntas preparadas que desarrolló el investigador.

Para Bernal (2010), “existen una variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de datos en el trabajo de campo de una investigación” (p.192).

## 2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se utilizó como instrumento el cuestionario para las dos variables, comunicación interna y gestión del cambio.

Fue aplicado a los docentes, teniendo en cuenta ambas variables; el cuestionario fue dado para dar a conocer la relación entre la comunicación interna y la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia ubicada en Ventanilla.

En el cuestionario se consideró 20 ítems de escala de Likert, con un puntaje que van de 1 a 5, ello expresa que el nivel de aprobación desde nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre para las dimensiones evaluadas.

## 2.4.3. Validez y confiabilidad

### 2.4.3.1. Validez

Para conseguir la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue sometido a juicio de expertos, para ello se le pidió el apoyo de 1 doctor y 2 magísteres, cabe resaltar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta la opinión de los expertos.

**Tabla 2.**

*Validación de Expertos*

N°	GRADO	EXPERTO	VALIDEZ DE INSTRUMENTO
<b>Experto 1</b>	Doctor	Costilla Castillo Pedro	Sí cumple
<b>Experto 2</b>	Magister	Casma Zarate Carlos	Sí cumple
<b>Experto 3</b>	Magister	Rosales Domínguez Edhit	Sí cumple

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.4.3.2. Confiabilidad.

De la misma manera el instrumento fue sometida a una prueba, por ello tomó una muestra piloto de 20 docentes y se usó el estadístico Alfa de Cronbach, teniendo como resultado los siguiente.

**Tabla 3.***Resumen de procesamiento de casos*

N°		%	
Casos	Válidos	20	100.0
	Excluido	0	0
	Total	20	100.0

*Fuente: Elaboración propia***Tabla 4.***Estadísticos de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de ítem
0.842	20

*Fuente: Elaboración propia***Interpretación:**

Respecto a los análisis del Alpha de Cronbach se obtuvo como resultado un coeficiente de 0.842

De acuerdo a George & Mallery (2003) significa que el instrumento es bueno y por lo tanto es aplicable, es decir, se puede utilizar con toda confianza.

**Tabla 5.***Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Coficiente alfa	> 0.9	Excelente
Coficiente alfa	> 0.8	Bueno
Coficiente alfa	> 0.7	Aceptable
Coficiente alfa	> 0.6	Cuestionable
Coficiente alfa	> 0.5	Pobre
Coficiente alfa	< 0.5	Inaceptable

*Fuente: Elaboración propia***2.5. Métodos de análisis de datos**

Se usó el método estadístico; descriptivo e inferencial. Las pruebas realizadas para la investigación fue el coeficiente de alpha de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

## **2.6. Aspectos éticos**

En la presente investigación se consideró los siguientes aspectos éticos:

- a. Permiso a los directores de la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada familia.
- b. Comunicar el motivo primordial y la finalidad por la que se llevará acabo el estudio de investigación.
- c. Al momento de tomar las encuestas de evaluación, se les recordaba la confiabilidad de la información que brindaban.

### III. RESULTADOS

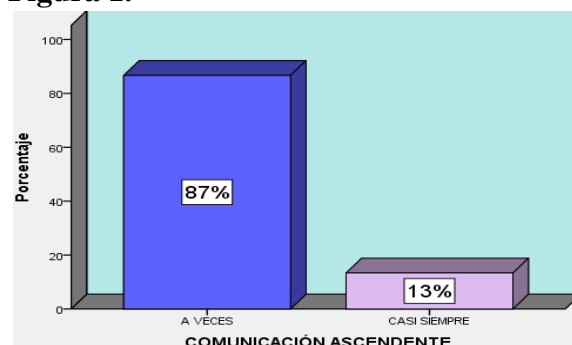
#### 3.1. Resultado descriptivo de la investigación

**Tabla 6.**  
*Dimensión Comunicación Ascendente*

	Frecuenc	Porcent	Porcent: válido	Porcenta acumulad
A VECE	39	86,7	86,7	86,7
Váli CASI SIEM	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 1.**



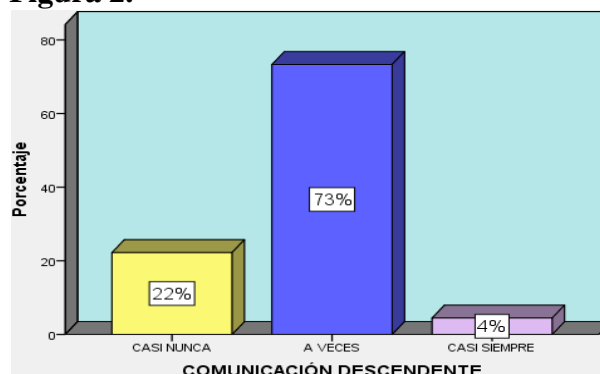
Interpretación: Se observa que el 86.7% (39) docentes del total de 45 docentes encuestados, respondieron a veces y el 13,3% (6) docentes respondieron casi siempre, ello refleja que existe una comunicación ascendente regular, ya que el dialogo en la institución entre dirección y personal docentes va por buen camino, participan activamente para la toma de decisiones y normalmente la dirección toma en consideración las propuestas de desarrollo que los docentes brindan, además los docentes con regularidad informan a sus superiores de sobre ciertos problemas y necesidades que surgen en la I.E., resultados respecto a la opinión de los encuestados.

**Tabla 7.**  
*Dimensión Comunicación Descendente*

	Frecuen	Porcent	Porcenta válido	Porcenta acumulad
Válid CASI NUN				
A VECES				
CASI SIEMPRE				1
Total		1	1	

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 2.**



Interpretación: Se observa que el 73.3% (33) docentes del total de 45 docentes encuestados, respondieron a veces y el 22.2% (10) docentes respondieron casi nunca y solo el 4.4% (2) docentes respondieron casi siempre, ello refleja que existe una comunicación descendente regular, pues refleja que los miembros de dirección no están realizando adecuadamente su



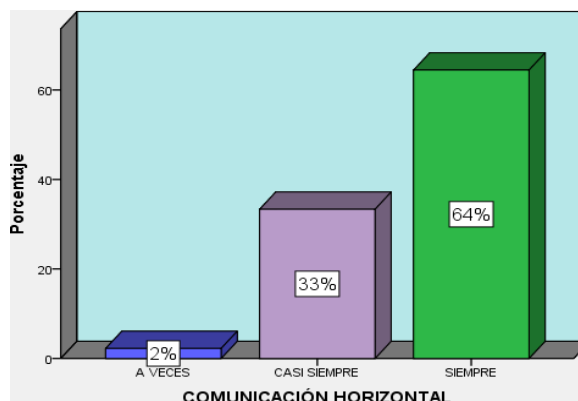
labor, ya que probablemente no comunica con claridad los roles que cada docente desempeña, ni las políticas de la I.E, también hace falta ser más ordenados y transparentes respecto a los objetivos y resultados.

**Tabla 8.**  
**Dimensión Comunicación Horizontal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	1	2,2	2,2	2,2
CASI SIEMPRE	15	33,3	33,3	35,6
SIEMPRE	29	64,4	64,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3.**



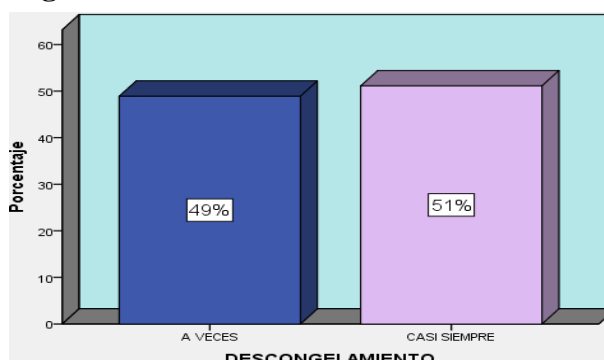
Interpretación: Se observa que el 33% (15) docentes del total de 45 docentes encuestados, respondieron casi siempre y el 64% (29) docentes respondieron siempre, solo el 2% (1) respondió a veces, ello refleja que existe una comunicación horizontal buena, pues los docentes trabajan muy bien en equipo, fomentan actividades que todos se involucran y se facilitan el intercambio de información.

**Tabla 9.**  
**Dimensión Descongelamiento**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	22	48,9	48,9	48,9
CASI SIEMPRE	23	51,1	51,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.**

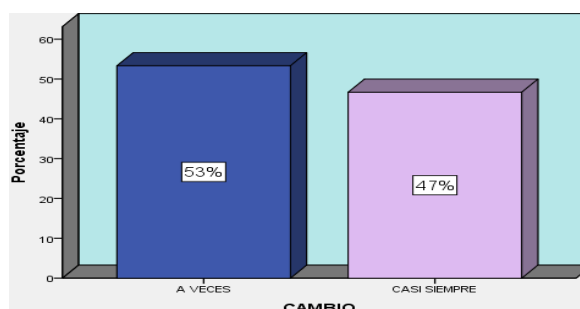


Interpretación: Se observa que el 48.9% (22) docentes del total de 45 docentes encuestados respondieron a veces y el 51.1% (23) docentes respondieron casi siempre, la cual refleja que el proceso de descongelamiento está yendo de forma regular, sin embargo se espera que sea agradable y no haya en un futuro resistencia a los cambios por parte de los docentes.

**Tabla 10.****Dimensión Cambio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A VECES	24	53,3	53,3	53,3
Válido	CASI SIEMPRE	21	46,7	46,7	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

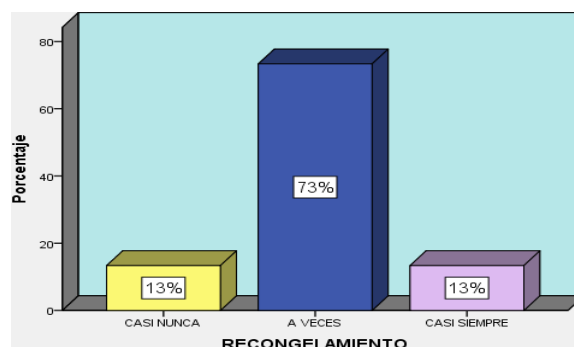
**Figura 5.**

Interpretación: Se observa que el 53.3% (24) docentes del total de 45 docentes encuestados respondieron a veces y el 46.7% (23) docentes respondieron casi siempre, la cual refleja que el proceso de cambio no está yendo de una manera favorable, pues más del 50% de los docentes responde a veces, por lo que no se está gestionando ni concientizando de forma correcta los cambios, para reducir o evitan significativamente la resistencia al cambio de los docentes para la mejora de la I.E.

**Tabla 11.****Dimensión Recongelamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	13,3	13,3	13,3
	A VECES	33	73,3	73,3	86,7
	CASI SIEMPRE	6	13,3	13,3	100,0
Total		45	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6.**

Interpretación: De acuerdo a los resultados se observa que solo 13.3% (6) docentes del total de 45 docentes encuestados respondieron casi nunca y los otros 13.3% casi siempre, sin embargo, el 73.3% (33) encuestados respondieron a veces, ello representa que el recongelamiento muchas veces no se concluye haciendo del cambio un nuevo hábito o cultura, pues la I.E no retroalimenta adecuadamente los cambios desarrollados.

### 3.2. Estadística inferencial

Para la prueba de normalidad se estableció el uso de Shapiro- Wilk ( $n \leq 50$ ) puesto que la muestra estudiada lo conformaron 50 elementos y el índice de correlación de rho de spearman para determinar el tipo de relación que existe entre ambas variables a efecto de contrastar las hipótesis.

Significación y regla de decisión

#### 3.2.1. Prueba de normalidad

- **Hipótesis de normalidad:**

Ho: La distribución es normal

H1: La distribución no es normal

- **Nivel de significancia y Regla de decisión:**

Sig (t)= 0.05 (aceptación = 95%; Z=1.96)

Sig. (p) < Sig. (t): se rechaza la Ho; Sig. (p) > Sig.(t): Se acepta Ho

#### Tabla 12.

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	,465	45	,000
GESTIÓN DEL CAMBIO	,606	45	,000

*Fuente:* Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-wilk, muestra un nivel de significancia igual a 0.00, es decir la sig.(p) < que la sig. (T) = 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de normalidad, es decir, que la distribución de los datos no es normal, por lo tanto, serán tratados bajo pruebas no paramétricas.

### 3.2.2. Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis General

HG: Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

H1: Sí existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

**Tabla 13.**

*Baremo de correlación.*

VALOR	TIPO DE CORRELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández, R. et al. (2010. P.312).*

- **Nivel de significancia y Regla de decisión:**

Sig. (T)= 0.05 (aceptación = 95%; Z=1.96)

Sig. (p) < Sig. (T): se rechaza la Ho; Sig. (p) > Sig. (T): Se acepta Ho

**Tabla 14.**

*Resultados de comunicación interna y Gestión del cambio*

		COMUNICACIÓN INTERNA	GESTIÓN DEL CAMBIO
Rho de spearman	COMUNICACIÓN INTERNA	Coefficiente de correlación	,224
		Sig. (bilateral)	,139
		N	45
	GESTIÓN DEL CAMBIO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,139
		N	45

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: Al procesar la información de los resultados obtenidos se llegó al resultado que la comunicación interna y la gestión del cambio, tiene una relación positiva débil de 0.224

estadísticamente no significativa p: 0.139, por lo que concluye que se rechaza la hipótesis de investigación

### Hipótesis Específica 1

HE: Existe una relación significativa entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

H1: Sí existe una relación significativa entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

**Tabla 15.**

*Resultados de comunicación ascendente y Gestión del cambio*

			COMUNICACIÓN ASCENDENTE	GESTIÓN DEL CAMBIO
Rho de spearman	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Coefficiente de correlación	1,000	-,018
		Sig. (bilateral)	.	,905
		N	45	45
	GESTIÓN DEL CAMBIO	Coefficiente de correlación	-,018	1,000
		Sig. (bilateral)	,905	.
		N	45	45

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: Con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05, con un valor de correlación -0.018 Al procesar la información de los resultados obtenidos se llegó al resultado que la comunicación ascendente y la gestión del cambio, tienen una relación negativa débil de -0.018 estadísticamente no significativa p: 0.905, por lo que concluye que se rechaza la hipótesis de investigación.

### Hipótesis Específica 2

HE: Existe una relación significativa entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

H1: Sí existe una relación significativa entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

**Tabla 16.**

*Resultados de Comunicación descendente y Gestión del cambio*

			COMUNICACIÓN DESCENDENTE	GESTIÓN DEL CAMBIO
Rho de spearman	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,060
		Sig. (bilateral)	.	,694
			N	45
	GESTIÓN DEL CAMBIO	Coefficiente de correlación	,060	1,000
Sig. (bilateral)		,694	.	
		N	45	

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: Al procesar la información de los resultados obtenidos se llegó al resultado que la comunicación descendente y la gestión del cambio, tiene relación positiva muy débil de 0.060 estadísticamente no significativa p: 0.694, por lo que concluye que se rechaza la hipótesis de investigación, por lo tanto, quiere decir que se obtuvo un resultado de correlación positiva, pero a la vez muy débil.

### Hipótesis Específica 3

HE: Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

Ho: No existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

H1: Sí existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

**Tabla 17.**

*Resultados de comunicación horizontal y Gestión del cambio*

			COMUNICACIÓN HORIZONTAL	GESTIÓN DEL CAMBIO
Rho de spearman	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Coefficiente de correlación	1,000	,360*
		Sig. (bilateral)	.	,015
			N	45
	GESTIÓN DEL CAMBIO	Coefficiente de correlación	,360*	1,000
Sig. (bilateral)		,015	.	
		N	45	

*Fuente: Elaboración propia*

Interpretación: Al procesar la información de los resultados obtenidos se llegó al resultado que la comunicación horizontal y la gestión del cambio, tiene una relación positiva media de 0.360

estadísticamente significativa  $p: 0.015$ , por lo que concluye que se acepta la hipótesis de investigación.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados de los análisis estadísticos demostraron un coeficiente de Rho Spearman ( $Rho = 0.224$ ) positiva débil y la significancia  $p=0.139$  indicó que no existe relación significativa entre Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018”. (Tabla 14).

En razón a ello, estas dos variables no se relacionan entre sí, una variable no determina el comportamiento de la otra, hecho que afirma Ramírez (2017), en su tesis titulada “Gestión del Cambio organizacional y desempeño laboral en el sector de pesca y acuicultura, Ministerio de la Producción, Lima 2017”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Supervisión, Fiscalización y Sanción en el Sector de Pesca y Agricultura del Ministerio de la producción, Lima 2017. La conclusión de dicho estudio fue que no existe una relación positiva entre las variables gestión del cambio organizacional y desempeño laboral.

Se tuvo como primera hipótesis específica que “Existe una relación significativa entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018”.

Como resultados de la hipótesis específica 1 se obtuvo que no existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y la gestión del cambio, Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, con una relación negativa débil ( $R=-0.018$ ) estadísticamente no significativa  $p=0.905$ . Dicho resultado no coincide con la investigación científica de Tacuchi (2017), en su investigación titulada “La Comunicación Interna y el clima organizacional, en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco- 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad Provincial de Lauricocha. Se concluyó que existe una relación positiva alta entre la comunicación interna y el clima organizacional, con una relación de 0.75 y un



grado de significancia de 0.00 ( $p < \alpha$ ); en la Municipalidad Provincial de Lauricocha, estas dos variables de estudio son lo más esencial y van de la mano para que la institución sea eficaz y del mismo modo para crear y mantener las buenas relaciones entre las autoridades y trabajadores de diferentes departamentos de la municipalidad.

Se tuvo como segunda hipótesis específica que “Existe una relación significativa entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018”. Como resultados de la hipótesis específica 2 se obtuvo que no existe una relación significativa entre la comunicación descendente y la gestión del cambio, Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, con una relación negativa débil ( $R=0.060$ ) estadísticamente no significativa  $p=0.694$ . Dicho resultado no coincide con la investigación científica de Montero y Rodríguez (2014), denominada “Comunicación interna y Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013” cuyo objetivo fue establecer la relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas. Se tuvo como resultado  $T_t = 0.297$ ,  $T_c = 28.32$ , la cual acepta la hipótesis de investigación, concluyendo que la comunicación interna se relaciona directamente con la gestión organizacional.

Se tuvo como tercera hipótesis específica que “Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018”. Como resultados de la hipótesis específica 3 se obtuvo que sí existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y la gestión del cambio, Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, con una relación positiva media ( $R=0.360$ ) estadísticamente significativa  $p=0.015$ . En tanto Castillo (2016), quien realizó en su investigación de tesis que lleva como título, “La gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ambo, 2014” cuyo objetivo fue establecer la relación de Gestión del Cambio con la competitividad de servicios de la Municipalidad

Provincial de Ambo. Se concluyó que sí existe una relación significativa entre la gestión del cambio y la competitividad.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

Armas (2014), en su tesis titulada “Comunicación Interna y Clima Laboral en un Call Center de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala”. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar la manera en que la comunicación interna favorece al clima laboral en el call center de la ciudad de Quetzaltenango. El autor concluyó que la comunicación interna favorece al clima laboral porque existe un proceso de comunicación donde se explica y se comparten normas en información relevante para desarrollar las labores cotidianas sin ningún inconveniente, lo que hace que existan buenas relaciones interpersonales entre los colaboradores de la organización. Las empresas mantienen una comunicación interna favorable permitiendo el buen desarrollo de las organizaciones y de sus trabajadores. Se tuvo como resultado una correlación de 0.224, por lo tanto, asumimos que existe una relación positiva débil entre la comunicación interna y la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018. Por lo tanto, cuyo contexto se presenta de manera contraria en la presente investigación,

Como primer objetivo específico se tuvo que determinar la relación que existe entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018. Asimismo, López (2016), en su tesis titulada, “Influencia de la comunicación interna en el nivel de clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo, 2016”, cuyo objetivo fue caracterizar la influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la Municipalidad de Chaclacayo. Se concluyó que la comunicación interna influye en el clima organizacional de los trabajadores que laboran en la municipalidad

de Chaclacayo, la cual, según los resultados obtenidos por el investigador, la percepción de la misma es de un nivel regular, además se evidenció que existen algunas áreas más preocupadas por el desarrollo de un adecuado clima organizacional, es el caso del área administrativa.

Referente al segundo objetivo específico planteado el cual fue determinar la relación que existe entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

En tanto para García, et al. (2010), en su investigación “Relación entre grupos/ equipos de trabajo y su relación con el cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogotá”. Es una investigación descriptiva con diseño correlacional, en la que consideró que el propósito fue establecer la relación entre grupos/equipos y el cambio organizacional en funcionarios de una empresa comercializadora de Bogotá, D.C. El autor concluyó que se muestran un bajo nivel de obstaculización al cambio, sin embargo, hay factores obstaculizadores o facilitadores del cambio que se relacionan con el trabajo en equipo.

Se tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación que existe entre la Comunicación horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.

Mientras que así mismo Según Balarezo (2014), en su tesis titulada “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”. Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero de Empresas de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo estudiar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Concluyó que la comunicación organizacional interna influye directamente sobre la baja productividad de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes

de los trabajadores. De acuerdo a la opinión del autor y a la investigación realizada, se determina que sí coinciden con el objetivo específico 3, ya que existe relación positiva media entre la comunicación horizontal y la gestión del cambio, puesto que una comunicación horizontal adecuada sí mejoraría la gestión del cambio.

## V. CONCLUSIÓN

Con los objetivos planteados y con la contratación de hipótesis se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: Los resultados de la investigación demostraron que existe una relación positiva débil ( $Rho= 0.224$ ) entre las variables comunicación interna y gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018, el nivel de significancia ( $p=0.139$ ) se encuentra fuera del valor permitido lo que significó que la comunicación interna referida a los componentes comunicación ascendente, descendente y horizontal no se relacionan significativamente con la gestión del cambio en lo referente al recongelamiento, cambio y congelamiento.

Segunda: existe relación negativa débil ( $Rho=-0.018$ ) entre comunicación ascendente y gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018, y con una significancia bilateral ( $p=0.905$ ) fuera del valor permitido. Por lo que no existe relación significativa entre comunicación ascendente y gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.

Tercera: El análisis estadístico demostró la existencia positiva muy débil ( $Rho=0.060$ ) entre comunicación descendente y gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018, con un nivel de significancia ( $p=0.694$ ) fuera del valor permitido, indicando que no existe relación significativa entre la comunicación ascendente referida a la gestión del cambio.

Cuarta: Los resultados nos refieren una relación positiva media ( $Rho=0.360$ ) entre la comunicación horizontal y la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018, y la significancia bilateral ( $p=0.015$ ) demostró estar dentro

del valor permitido, en ese sentido existe una relación significativa entre la comunicación horizontal referida a la gestión del cambio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: La Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia debe de estipular herramientas virtuales, físicos y personalizados para ofrecer relaciones confiables y directas a la institución en toda la forma cuando se realicen cambios organizacionales, con el objetivo de ofrecer la seguridad necesaria durante los procesos de cambios y evitar la desconfianza en los colaboradores para no afectar su desempeño en el trabajo.

Segunda: La Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia debe de mejorar los espacios de trabajo brindando los recursos suficientes para que los docentes puedan encontrar un buen ambiente de trabajo y adaptarse fácilmente a los cambios, así mismo deben de ser consideradas las propuesta y opiniones de los mismos para garantizar un favorable clima.

Tercera: La Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia debe de tomar en cuenta a sus líderes idóneos, formados, actualizados respecto a los entornos externos (situación política del país y de la institución, economía entre otros) e internos de la institución, como la misión, visión, principios, objetivos y estrategias, considerando como uno de los sostenes principales a los servidores involucrándolos en la era de las propuestas de cambios mediante el acercamiento, la comunicación y las expectativas para desarrollar de manera conjunta este proceso y lograr el éxito en la gestión de cambio.

Cuarta: La Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia a través de los responsables de la ejecución de los procesos de cambio, deberán mantener informados a los trabajadores de la forma y procedimientos de los procesos de cambio a fin que los docentes tengan conocimientos de los procesos para involucrarse al mismo. Así mismo deben de realizar la evaluación, las capacitaciones continuas, de los cambios realizados para que ello pueda ser solidificado y mejores el desarrollo de la institución.

## VII. REFERENCIAS

- Armas, S. (2014). *Comunicación interna y Clima Laboral en el Call Center de la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de pregrado). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Arru, M. (12 de Marzo de 2014). *América Economía*. Obtenido de Análisis & Opinión: <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/comunicacion-interna-una-oportunidad-de-mejora-para-la-empresa>
- Avila, B. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*.
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Tesis, Ed.) Ambato, Ecuador: Universidad Técnico de Ambato.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson Educación.Colombia.
- Brown, O. (17 de Octubre de 2014). *Importancia de la comunicación en la gestión del cambio organizacional*. Obtenido de ConexiónEsan: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/10/17/importancia-comunicacion-gestion-cambio-organizacional/>
- Cádiz, F. (2017). Trabajo en Equipo. *Contacto Científico*, 52.
- Castillo, M. (2016). *La gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Ambo, 2014*. (U. d. Huánuco, Ed.) Huánuco: Tesis de posgrado.
- Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración* (Quinta ed.). México,D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración. Tendencias y estrategias de nuevos paradigmas* (Quinta ed.). Mexico, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la administración* (Quinta ed.). Mexico D.F: Mc Graw.Hill/Interamericana editores, S.A de C.V.
- Collado, F. D. (2011). *La comunicación en las organizaciones*. España: Trillas.
- Cortina, G. (2012). *Jornada para equipos directivos sobre nuevos retos de la función directiva* .
- Daft, R. (2012). *Administración*. Mexico D.F: Thomson.
- Davis, K., & Newtron, J. (2003). *Comportamiento Humano en el trabajo* (onceava ed.). Mexico: Mc Grow - Hill Interamericana.
- Delgado, J. (2015). *El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Española, L. R. (2014). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid.



- García, L. (2014). *Comunicación organizacional en la empresa de transportes*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- García, M., & Camargo, J. (2010). *Relación entre grupos/equipos de trabajo y cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogotá*. Bogotá, Colombia: Universidad de San Buenaventura, Tesis de Maestría. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v4n2/v4n2a04.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *IBM SPSS Statistics 23 Step by Syep* (Fourth ed.). Boston: Allyn & Bacon. Gil-Monte, P.R.
- Giovio, P. (2012). *Dialogo de las empresas militares y amorosas*. (E. Polifemo, Ed.) Madrid.
- Gutierrez, R. (2012). *Evaluación y cambio en la cultura organizacional en una empresa*. México: Tesis de maestría en administrarción .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lopez, C. (11 de Diciembre de 2001). *Gestión del Cambio*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-gestion-cambio/>
- López, L. (2014). *La comunicación organizacional como ventaja competitiva en la Municipalidad provincial de Andahuaylas, 2014*. Andahuaylas: Universidad Nacional Maria Arguedas.
- López, M. (2016). *Influencia de la comunicación interna en el nivel del clima organizacional de la municipalidad de Chaclacayo*. Lima, Perú: (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión.
- Mannan, Z. (2014). *Business Communication: specifically addresses bangladesh bussines environment*. Dakha: Saint Martin .
- Marin, J. (2013). *Los docentes frente al cambio de gestión directiva: la dinámica micropolítica de un colegio privado de Lima*. San Miguel: Pontificia Universidad católica del Perú.
- Martinez, M., & Salvador, M. (2011). *Aprender a trabajar en equipo*. Madrid: Grupo Planeta Spain. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=qMixe-FL8vsC&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=qMixe-FL8vsC&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Mayorga, E. (2016). *Diagnóstico de Comunicación Interna en el área Adminisrativa y Personal de Oficna de la Asociación Peruana Central*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Miner, J. B. (2011). *Organizational Behavior 6: integrated Theory Development and role of the unconscious* . London : M.E. Sharpe.
- Mitchell, R. (2012). *Disciplina Operacional*. Bogotá: Agroindustria. Obtenido de [https://www.google.com.pe/search?ei=ec8bW5eiH8TV5gLEu4DoBw&q=disciplina+operacional+significado&oq=disciplina+operacional+significado&gs\\_l=psy-ab.3...3800.20602.0.21729.14.13.1.0.0.0.339.2798.0j5j3j4.12.0....0...1c.1.64.psy-ab..1.12.2656...0i22i30k1j0i8i1](https://www.google.com.pe/search?ei=ec8bW5eiH8TV5gLEu4DoBw&q=disciplina+operacional+significado&oq=disciplina+operacional+significado&gs_l=psy-ab.3...3800.20602.0.21729.14.13.1.0.0.0.339.2798.0j5j3j4.12.0....0...1c.1.64.psy-ab..1.12.2656...0i22i30k1j0i8i1)

- Montaña, A., & Torres, G. (2015). *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Montero, M., & Rodríguez, D. (2014). *Comunicación interna y Gestión Organizativa en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos, 2013*. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, tesis de Magister.
- Morante, J. M. (2011). *El empresario y la comunicación*. Madrid: La oficina de actividades para los empleadores de la OTIT y la asociación Española de Cooperación Internacinal.
- Newton, R. (2013). *Cambio organizacional* (Primera ed.). México: editorial Trillas.
- Picheu, J. A. (2014). Desarrollo y eficacia organizacional. En J. A. Picheu, & U. C. Chile (Ed.), *Cómo apoyar la creación de las capacidades en individuos, grupos y organizaciones* (pág. 474). Santiago de Chile.
- Quispe, C. (2016). *Gestión del Cambio Organizacional y Productividad de los Colaboradores del área de negocios en la entidad financiera mi banco S.A. Agencia Mariscal Cáceres, Lima 2016*. Lima: Repositorio UCV. Obtenido de Repositorio de tesis UCV.
- Ramírez, R. (2017). *Gestión del Cambio organizacional y desempeño laboral en el sector de pesca y acuicultura, Ministerio de la Producción, Lima 2017*. (T. d. posgrado, Ed.) Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (vigésimo segundo ed.). Madrid: autor.
- Salinas, P. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Sanchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas organizaconales*. Madrid: Esic editorial.
- Tacuchi, G. (2017). *La comunicación interna y el clima organizacional en la Municipalidad provincial de Lauricocha, Huánuco*. Huánuco, Perú: (tesis de pregrado). Universidad de Huánuco.
- Toledano, A. (27 de Enero de 2016). *Significados*. Obtenido de Significado de participación: <https://www.significados.com/participacion/>
- Wedell, G. (Dirección). (2012). *¿Qué es Gestión del Cambio?* [Película]. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=WzWoYcl53yY>

## ANEXOS

### 5.1 Matriz de consistencia

Tabla 18: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGIA	
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	Comunicación Ascendente	Diálogo	<b>Método de investigación:</b> Hipotético Deductivo <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada. <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional. <b>Diseño de investigación:</b> Diseño no experimental. <b>Población:</b> 60 colaboradores de la EHCR Sagrada Familia <b>Muestra:</b> 45 docentes de la EHCR Sagrada Familia <b>Técnica:</b> Encuesta. <b>Instrumento:</b> Cuestionario	
¿Cómo se relaciona la comunicación interna con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Interna y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.			Comunicación Descendente		Toma de decisiones
							Propuestas de desarrollo
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</b>		Comunicación Horizontal	Ambiente de trabajo		
					Designación de tareas y roles		
					Políticas de la organización		
¿Cómo se relaciona la comunicación descendente con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Descendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Comunicación Horizontal	Identificación con la Empresa			
				Participación			
¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Descongelamiento	Intercambio de información		
¿Cómo se relaciona la comunicación ascendente con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Ascendente y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.			Cambio	Trabajo en equipo	
						Relación laboral	
¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.		Recongelamiento	Análisis de impactos y riesgos		
					Comunicación y compromiso		
					Motivación		
¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Recongelamiento	Resolución de conflictos			
				Formación			
¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Recongelamiento	Responsabilidades claras			
¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.		Recongelamiento	Disciplina operacional		
¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Recongelamiento		Capacitación post implementación		
¿Cómo se relaciona la comunicación horizontal con la gestión del cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018?	Determinar la relación que existe entre Comunicación Horizontal y Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.	Existe una relación significativa entre la Comunicación Horizontal y la Gestión del Cambio en la Escuela Hogar Comunitaria Regional Sagrada Familia – Ventanilla, 2018.		Recongelamiento	Sistemas funcionando		

## ANEXO N°2

### CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES. La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador, por tanto, evalúa la comunicación interna de tu institución educativa, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

<b>(1) NUNCA</b>	<b>(2) CASI NUNCA</b>	<b>(3) A VECES</b>	<b>(4) CASI SIEMPRE</b>	<b>(5) SIEMPRE</b>
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

ITEMS/PREGUNTA	Escala de Valoración				
	1	2	3	4	5
1. ¿En la Institución existe un diálogo oportuno entre los docentes y la dirección?	N	CN	AV	CS	S
2. ¿Participa activamente haciendo propuestas concretas de solución a los directivos de la Institución para ayudar en la toma de decisiones?	N	CN	AV	CS	S
3. ¿La administración toma en consideración las propuestas de desarrollo que usted le brinda?	N	CN	AV	CS	S
4. ¿Comunica a sus superiores sobre los problemas y necesidades que presenta el ambiente de trabajo?	N	CN	AV	CS	S
5. ¿La dirección comunica con claridad la designación de tareas y roles que debe de realizar cada docente?	N	CN	AV	CS	S
6. ¿La administración difunde con claridad las políticas de la organización, tales como la misión y visión?	N	CN	AV	CS	S
7. ¿Recibe información sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización, para poder identificarse con la institución?	N	CN	AV	CS	S
8. ¿Fomenta y participa de las diferentes actividades sociales y de integración que brinda la institución?	N	CN	AV	CS	S
9. ¿Usted facilita el intercambio de información de las diferentes áreas para el desarrollo de la Institución?	N	CN	AV	CS	S
10. ¿Trabaja en equipo en favor de la Institución?	N	CN	AV	CS	S
11. ¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?	N	CN	AV	CS	S
12. ¿La institución le informa sobre los análisis de impactos y riesgos del nuevo cambio a implementarse?	N	CN	AV	CS	S
13. ¿La comunicación y el compromiso de la Institución es lo que más predomina frente a un cambio?	N	CN	AV	CS	S
14. ¿Se siente motivado por las autoridades para afrontar con mayor flexibilidad un nuevo cambio organizacional?	N	CN	AV	CS	S
15. ¿Los directivos de la Institución gestionan de manera adecuada la resolución de conflictos en medio de un cambio organizacional?	N	CN	AV	CS	S
16. ¿Recibe talleres de formación cuando ya se ha puesto en marcha un cambio?	N	CN	AV	CS	S
17. ¿Tiene responsabilidades claras en la Institución, cuando el cambio está en marcha?	N	CN	AV	CS	S
18. ¿En la institución se fomenta la disciplina operacional para mantener el cambio realizado?	N	CN	AV	CS	S
19. ¿En la Institución se brindan capacitaciones post implementación para mantener y hacer del cambio un hábito?	N	CN	AV	CS	S
20. ¿Después del cambio la Institución Educativa mantiene los sistemas funcionando?	N	CN	AV	CS	S

## ANEXO N°3

Figura 7: Matriz Validación del Experto N° 1

Fuente: elaboración propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: La comunicación interna y su relación con la gestión del cambio, Escuela Hogar comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.							
Apellidos y nombres del investigador: Perez Soto, Wendy Angélica							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Casma Zurate, Carlos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Comunicación Interna	Comunicación Ascendente	Diálogo	1.¿En la Institución existe un diálogo oportuno entre los docentes y la dirección?	Escala Likert 1=Nunca 2=casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre.	X		
		Toma de decisiones	2.¿Participa activamente haciendo propuestas concretas de solución a los directivos de la Institución para ayudar en la toma de decisiones?		X		
		Propuestas de desarrollo	3.¿La administración toma en consideración las propuestas de desarrollo que usted le brinda?		X		
		Ambiente de trabajo	4.¿Comunica a sus superiores sobre los problemas y necesidades que presenta el ambiente de trabajo?		X		
	Comunicación Descendente	Designación de tareas y roles	5.¿La dirección comunica con claridad la designación de tareas y roles que debe de realizar cada docentes?		X		
		Políticas de la organización	6.¿La administración difunde con claridad las políticas de la organización, tales como la misión y visión?		X		
		Identificación con la Empresa	7.¿Recibe información sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización, para poder identificarse con la institución?.		X		
	Comunicación Horizontal	Participación	8.¿Fomenta y participa de las diferentes actividades sociales y de integración que brinda la institución?.		X		
		Intercambio de información	9.¿ Usted facilita el intercambio de información de las diferentes áreas para el desarrollo de la Institución?		X		
		Trabajo en equipo	10.¿Trabaja en equipo en favor de la Institución?		X		
		Relación laboral	11.¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?		X		

Variable 2: Gestión del Cambio	Descongelamiento	Análisis de impactos y riesgos	12. ¿La institución le informa sobre los análisis de impactos y riesgos del nuevo cambio a implementarse?	Escala Likert 1=Nunca 2=casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre.	X		
		Comunicación y compromiso	13. ¿La comunicación y el compromiso de la Institución es lo que más predomina frente a un cambio?		X		
		Motivación	14. ¿Se siente motivado por las autoridades para afrontar con mayor flexibilidad un nuevo cambio organizacional?		X		
	Cambio	Resolución de conflictos	15. ¿Los directivos de la Institución gestionan de manera adecuada la resolución de conflictos en medio de un cambio organizacional?		X		
		Formación	16. ¿Recibe talleres de formación cuando ya se ha puesto en marcha un cambio?		X		
		Responsabilidades claras	17. ¿Tiene responsabilidades claras en la Institución, cuando el cambio esta en marcha?		X		
	Recongelamiento	Disciplina operacional	18. ¿En la institución se fomenta la disciplina operacional para mantener el cambio realizado?		X		
		Capacitación post implementación	19. ¿En la Institución se brindan capacitaciones post implementación para mantener y hacer del cambio un hábito?		X		
		Sistemas funcionando	20. ¿Después del cambio la Institución Educativa mantiene los sistemas funcionando?		X		
	Firma del experto		Fecha 03/11/17				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Figura 8: Matriz Validación del Experto N° 2

Fuente: elaboración propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: La comunicación interna y su relación con la gestión del cambio, Escuela Hogar comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.							
Apellidos y nombres del investigador: Perez Soto, Wendy Angélica							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Edith Geobana Rosales Domínguez							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Comunicación Interna	Comunicación Ascendente	Diálogo	1.¿En la Institución existe un diálogo oportuno entre los docentes y la dirección?	Escala Likert 1=Nunca 2=casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Toma de decisiones	2.¿Participa activamente haciendo propuestas concretas de solución a los directivos de la Institución para ayudar en la toma de decisiones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Propuestas de desarrollo	3.¿La administración toma en consideración las propuestas de desarrollo que usted le brinda?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ambiente de trabajo	4.¿Comunica a sus superiores sobre los problemas y necesidades que presenta el ambiente de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación Descendente	Designación de tareas y roles	5.¿La dirección comunica con claridad la designación de tareas y roles que debe de realizar cada docentes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Políticas de la organización	6.¿La administración difunde con claridad las políticas de la organización, tales como la misión y visión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Identificación con la Empresa	7.¿Recibe información sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización, para poder identificarse con la institución?.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación Horizontal	Participación	8.¿Fomenta y participa de las diferentes actividades sociales y de integración que brinda la institución?.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Intercambio de información	9.¿ Usted facilita el intercambio de información de las diferentes áreas para el desarrollo de la Institución?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	10.¿Trabaja en equipo en favor de la Institución?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relación laboral	11.¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		

Variable 2: Gestión del Cambio	Descongelamiento	Análisis de impactos y riesgos	12.¿La institución le informa sobre los análisis de impactos y riesgos del nuevo cambio a implementarse?	Escala Likert 1=Nunca 2=casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación y compromiso	13.¿La comunicación y el compromiso de la Institución es lo que más predomina frente a un cambio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	14.¿Se siente motivado por las autoridades para afrontar con mayor flexibilidad un nuevo cambio organizacional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Cambio	Resolución de conflictos	15.¿Los directivos de la Institución gestionan de manera adecuada la resolución de conflictos en medio de un cambio organizacional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Formación	16.¿Recibe talleres de formación cuando ya se ha puesto en marcha un cambio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Responsabilidades claras	17.¿Tiene responsabilidades claras en la Institución, cuando el cambio esta en marcha?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recongelamiento	Disciplina operacional	18.¿En la institución se fomenta la disciplina operacional para mantener el cambio realizado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacitación post implementación	19.¿En la Institución se brindan capacitaciones post implementación para mantener y hacer del cambio un hábito?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sistemas funcionando	20.¿Después del cambio la Institución Educativa mantiene los sistemas funcionando?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Firma del experto		Fecha 3/11/17				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



Figura 9: Matriz Validación del Experto N° 3

Fuente: elaboración propia

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
<b>Título de la investigación:</b> La comunicación interna y su relación con la gestión del cambio, Escuela Hogar comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018.							
<b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Perez Soto, Wendy Angélica							
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Castilla Castillo Pedro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable 1: Comunicación Interna	Comunicación Ascendente	Diálogo	1.¿En la Institución existe un diálogo oportuno entre los docentes y la dirección?	Escala Likert 1=Nunca 2=casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Toma de decisiones	2.¿Participa activamente haciendo propuestas concretas de solución a los directivos de la Institución para ayudar en la toma de decisiones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Propuestas de desarrollo	3.¿La administración toma en consideración las propuestas de desarrollo que usted le brinda?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ambiente de trabajo	4.¿Comunica a sus superiores sobre los problemas y necesidades que presenta el ambiente de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación Descendente	Designación de tareas y roles	5.¿La dirección comunica con claridad la designación de tareas y roles que debe de realizar cada docentes?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Políticas de la organización	6.¿La administración difunde con claridad las políticas de la organización, tales como la misión y visión?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Identificación con la Empresa	7.¿Recibe información sobre los objetivos, resultados y problemas de la organización, para poder identificarse con la institución?.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación Horizontal	Participación	8.¿Fomenta y participa de las diferentes actividades sociales y de integración que brinda la institución?.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Intercambio de información	9.¿ Usted facilita el intercambio de información de las diferentes áreas para el desarrollo de la Institución?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	10.¿Trabaja en equipo en favor de la Institución?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relación laboral	11.¿Mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		

Variable 2: Gestión del Cambio	Descongelamiento	Análisis de impactos y riesgos	12. ¿La institución le informa sobre los análisis de impactos y riesgos del nuevo cambio a implementarse?	Escala Likert 1=Nunca 2=casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre.	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación y compromiso	13. ¿La comunicación y el compromiso de la Institución es lo que más predomina frente a un cambio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	14. ¿Se siente motivado por las autoridades para afrontar con mayor flexibilidad un nuevo cambio organizacional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Cambio	Resolución de conflictos	15. ¿Los directivos de la Institución gestionan de manera adecuada la resolución de conflictos en medio de un cambio organizacional?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Formación	16. ¿Recibe talleres de formación cuando ya se ha puesto en marcha un cambio?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Responsabilidades claras	17. ¿Tiene responsabilidades claras en la Institución, cuando el cambio esta en marcha?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Recongelamiento	Disciplina operacional	18. ¿En la institución se fomenta la disciplina operacional para mantener el cambio realizado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Capacitación post implementación	19. ¿En la Institución se brindan capacitaciones post implementación para mantener y hacer del cambio un hábito?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sistemas funcionando	20. ¿Después del cambio la Institución Educativa mantiene los sistemas funcionando?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Firma del experto				Fecha	03/01/17	

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

ANEXO N°4

Figura 10: Procesamiento de Datos

Fuente: elaboración propia

\*FIABILIDAD WENDY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	item20	SUMA_RECONGELAMIENTO	COMUNICACIÓN_DESCENDENTE	COMUNICACIÓN_ASCENDENTE	COMUNICACIÓN_HORIZONTAL	DESCONGELAMIENTO	CAMBIO	RECONGELAMIENTO	COM_INTERNA	GEST_CAMBIO	COM_INTERNA1	GEST_CAMBIO1
1	A VECES	2,33	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	A VECES	2,73	2,67	A VECES	A VECES
2	CASI N...	2,33	A VECES	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	3,36	2,78	CASI SIEMPRE	A VECES
3	CASI N...	2,00	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	3,09	3,00	CASI SIEMPRE	A VECES
4	A VECES	2,67	A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	A VECES	3,36	3,22	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
5	CASI SI...	4,00	A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEM...	3,27	3,78	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
6	A VECES	3,00	A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	3,00	2,67	A VECES	A VECES
7	A VECES	2,33	A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	3,18	3,22	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
8	A VECES	3,00	A VECES	A VECES	SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	3,27	2,89	CASI SIEMPRE	A VECES
9	A VECES	2,33	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	3,27	2,67	CASI SIEMPRE	A VECES
10	CASI N...	2,33	A VECES	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	3,09	2,78	CASI SIEMPRE	A VECES
11	CASI N...	2,00	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	3,09	3,00	CASI SIEMPRE	A VECES
12	A VECES	2,67	A VECES	A VECES	SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	A VECES	3,64	3,22	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
13	CASI SI...	4,00	CASI SIEMPRE	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEM...	3,64	3,78	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
14	A VECES	3,00	A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	2,91	2,67	A VECES	A VECES
15	A VECES	2,33	A VECES	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	3,27	3,22	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
16	A VECES	3,00	A VECES	A VECES	SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	3,27	2,89	CASI SIEMPRE	A VECES
17	A VECES	2,33	A VECES	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	2,91	2,67	A VECES	A VECES
18	CASI N...	2,33	A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	A VECES	3,09	2,78	CASI SIEMPRE	A VECES
19	CASI N...	2,00	A VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	3,09	3,00	CASI SIEMPRE	A VECES
20	A VECES	2,67	A VECES	A VECES	SIEMPRE	A VECES	CASI SIEMPRE	A VECES	3,45	3,22	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
21	CASI SI...	4,00	A VECES	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI SIEM...	3,36	3,78	CASI SIEMPRE	CASI SIEMPRE
22	A VECES	2,00	A VECES	CASI NUNCA	SIEMPRE	A VECES	A VECES	A VECES	3,09	2,67	A VECES	A VECES

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

7:01 p. m. 8/06/2018

Figura 11: Vista de variables

\*FIABILIDAD WENDY.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	item1	Numérico	8	0	¿En la Institución existe un diálogo ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
2	item2	Numérico	8	0	¿Participa activamente haciendo pr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
3	item3	Numérico	8	0	¿La administración toma en consid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
4	item4	Numérico	8	0	¿Comunica a sus superiores sobre l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
5	SUMA_DE...	Numérico	8	2	COMUNICACIÓN DESCENDENTE (...)	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	item5	Numérico	8	0	¿La dirección comunica con clarida...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
7	item6	Numérico	8	0	¿La administración difunde con clari...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
8	item7	Numérico	8	0	¿Recibe información sobre los objet...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
9	SUMA_AS...	Numérico	8	2	COMUNICACIÓN ASCENDENTE (it...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	item8	Numérico	8	0	¿Fomenta y participa de las diferent...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
11	item9	Numérico	8	0	¿Usted facilita el intercambio de inf...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
12	item10	Numérico	8	0	¿Trabaja en equipo en favor de la In...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
13	item11	Numérico	8	0	¿Mantiene una buena relación labor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SUMA_HO...	Numérico	8	2	COMUNICACIÓN HORIZONTAL (ite...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	item12	Numérico	8	0	¿La institución le informa sobre los ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
16	item13	Numérico	8	0	¿La comunicación y el compromiso...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
17	item14	Numérico	8	0	¿Se siente motivado por las autorid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMA_DE...	Numérico	8	2	DESCONGELAMIENTO (item12 - it...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	item15	Numérico	8	0	¿Los directivos de la Institución ges...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
20	item16	Numérico	8	0	¿Recibe talleres de formación cuan...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
21	item17	Numérico	8	0	¿Tiene responsabilidades claras en ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
22	SUMA_CA...	Numérico	8	2	CAMBIO (item15 - item17)	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	item18	Numérico	8	0	¿En la institución se fomenta la dis...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
24	item19	Numérico	8	0	¿En la Institución se brindan capaci...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
25	item20	Numérico	8	0	¿Desarrolla el trabajo de la institución...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

7:00 p. m. 8/06/2018

Figura 12: Vista de variables.

\*FIABILIDAD WENDY.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
14	SUMA_HO...	N Numérico	8	2	COMUNICACIÓN HORIZONTAL (ite...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	item12	N Numérico	8	0	¿La institución le informa sobre los ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
16	item13	N Numérico	8	0	¿La comunicación y el compromiso...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
17	item14	N Numérico	8	0	¿Se siente motivado por las autorid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMA_DE...	N Numérico	8	2	DESCONGELAMIENTO (item12 - ite...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	item15	N Numérico	8	0	¿Los directivos de la Institución ges...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
20	item16	N Numérico	8	0	¿Recibe talleres de formación cuan...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
21	item17	N Numérico	8	0	¿Tiene responsabilidades claras en ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
22	SUMA_CA...	N Numérico	8	2	CAMBIO (item15 - item17)	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	item18	N Numérico	8	0	¿En la institución se fomenta la dis...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
24	item19	N Numérico	8	0	¿En la Institución se brindan capaci...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
25	item20	N Numérico	8	0	¿Después del cambio la Institución ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
26	SUMA_RE...	N Numérico	8	2	RECONGELAMIENTO (item18 - ite...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
27	COMUNICA...	N Numérico	5	0	COMUNICACIÓN DESCENDENTE (...)	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
28	COMUNICA...	N Numérico	5	0	COMUNICACIÓN ASCENDENTE (it...	{1, NUNCA}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
29	COMUNICA...	N Numérico	5	0	COMUNICACIÓN HORIZONTAL (ite...	{1, NUNCA}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
30	DESCONG...	N Numérico	5	0	DESCONGELAMIENTO (item12 - ite...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
31	CAMBIO	N Numérico	5	0	CAMBIO (item15 - item17) (Agrupada)	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
32	RECONGE...	N Numérico	5	0	RECONGELAMIENTO (item18 - ite...	{1, NUNCA}...	Ninguno	9	Derecha	Ordinal	Entrada
33	COM_INTE...	N Numérico	8	2	COMUNICACIÓN INTERNA (item1-11)	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
34	GEST_CAM...	N Numérico	8	2	GESTIÓN DEL CAMBIO (item12-20)	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
35	COM_INTE...	N Numérico	5	0	COMUNICACIÓN INTERNA (item1-...	{1, NUNCA}...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
36	GEST_CAM...	N Numérico	5	0	GESTIÓN DEL CAMBIO (item12-20...	{1, NUNCA}...	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
37											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

7:02 p. m. 8/06/2018

Figura 13: Turnitin.

Feedback Studio - Google Chrome  
Es seguro https://ev.turnitin.com/aplicaciones/...?lang=es&ui=0157181557&id=9742343046&f=1

feedback studio PEREZ.pdf 6 de 16

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La comunicación interna y su relación con la gestión del cambio, Escuela Hogar comunitaria Regional Sagrada Familia, Ventanilla, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:  
Perez Soto, Wendy Angelica

ASESORA:  
Mg. Rosales Dominguez, Edith Geobana

**Todas las fuentes**  
Coincidencia 1 de 4


- abraham-activo.blogspot... 4 %
- administraciondelaco... 4 %
- www.dga.gov.do 4 %
- www.redalyo.org 4 %
- mpymeliderazgo.blogspot... 3 %
- www.clubensayos.com 3 %
- jrdesarrolloempresarial... 3 %
- repositorio.ute.edu.ec 3 %

Excluir fuentes

Página: 1 de 24 Número de palabras: 5462 Text-only Report High Resolution **Activado**

17:02 19/06/2018

Figura 14: Acta de aprobación de originalidad de tesis

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

Yo, Edith Geobana Rosales Dominguez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL CAMBIO, ESCUELA HOGAR COMUNITARIA REGIONAL SAGRADA FAMILIA, VENTANILLA, 2018”

de la estudiante Wendy Angelica Perez Soto, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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



Los olivos, 03 de Julio del 2018

.....  
Firma

Mg. Edith G. Rosales Domínguez

DNI: 25703679

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

Figura 15: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga el encargado del área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de trabajo de investigación que presente el alumno:

Sr. WENDY ANGELICA PEREZ SOTO

Trabajo de Investigación titulado:

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL CAMBIO, ESCUELA

HOGAR COMUNITARIA REGIONAL SAGRADA FAMILIA, VENTANILLA, 2018

Para obtener el grado Académico y/o Título profesional de  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 13 DE JULIO, 2018

NOTA O MENCIÓN : 15 - QUINCE


Lima, 06 / 02 / 2018



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA  
Coordinador de Investigación de la EP de Administración



Figura 16: Autorización de publicación de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Wendy Angelica Perez Soto, identificado con DNI N° 70776361, egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado " LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL CAMBIO, ESCUELA HOGAR COMUNITARIA REGIONAL SAGRADA FAMILIA, VENTANILLA, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 70776361  
 FECHA: 24 de enero del 2019

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