



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Comunicación interna y la gestión organizacional en una
institución educativa de Chorrillos, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Fernandini Zarate, Maria Paula (ORCID: 0000-0003-0792-6642)

ASESOR:

Dr. Carlos Francisco, Albornoz Jiménez (ORCID: 0000-0002-7543-2495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2022

Índice de contenidos

	Pág.
Índice de contenidos	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLÓGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

DEDICATORIA

A Dios por concederme la oportunidad de persistir en cada momento y no dejarme caer ante las adversidades de la vida.

A mi familia por apoyarme en todo momento y motivarme constantemente, de igual manera por su confianza incondicional en mis habilidades y capacidades.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de pertenecer al programa de Maestría, en la cual pude ampliar mis conocimientos como profesional.

A cada uno de los docentes que estuvieron presentes durante todo este tiempo, ya que sin ellos no hubiese llegado a cumplir esta meta.

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis de normalidad de las variables Comunicación Interna y la Gestión organizacional	19
Tabla 2 Correlación Objetivo General	21
Tabla 3 Correlación Objetivo Especifico 1	22
Tabla 4 Correlación Objetivo Especifico 2	23
Tabla 5 Correlación Objetivo Especifico 3	24

Índice de gráficos y figuras

- Figura 1 Análisis de Regresión Lineal de relación entre Comunicación Interna y la Gestión Organizacional
- Figura 2 Análisis de Regresión Lineal de relación entre Comunicación Interna Ascendente y la Gestión Organizacional
- Figura 3 Análisis de Regresión Lineal de relación entre Comunicación Interna Descendente y la Gestión Organizacional
- Figura 4 Análisis de regresión Lineal de relación entre Comunicación Interna Horizontal y la Gestión Organizacional

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general de estudio determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la Gestión Organizacional en una Institución Educativa en Chorrillos, 2021. La cual tuvo un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con un nivel Descriptiva, de diseño Correlacional, de corte Transversal y siendo de método Hipotético – deductivo; la muestra estuvo compuesta por 44 docentes del programa de Años intermedios entre hombres y mujeres. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fueron validados debidamente por expertos para el recojo de datos, los cuales fueron procesados a través del uso del programa SPSS V.25. El valor de Spearman – Shapiro con respecto a la relación entre ambas variables obtuvo un valor de Rho= 0,803, por lo que se determinó una alta confiabilidad para la investigación. Los resultados correlacionales demuestran que existe una relación alta y positiva y teniendo una significancia $p=0.000$ siendo menor al 1% ($p < 0.01$) entre la comunicación interna y la gestión organizacional. De igual forma, se identificó que la dimensión comunicación Interna Ascendente (0,744), la comunicación Interna Descendente (0, 752) y la comunicación interna Horizontal (0,636); tienen relación significativa con la variable Gestión Organizacional. Se concluye que a mayor comunicación interna mayor será la gestión organizacional, ya que existe una relación significativa entre ambas variables.

Palabras Clave: comunicación interna, gestión organizacional, comunicación ascendente, descendente y horizontal.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between internal communication and organizational management in an educational institution in Chorrillos, 2021. Which had a quantitative approach, type applied, with a descriptive level, correlational design, cross – sectional and being deductive hypothetical method, the sample was composed of 44 teachers of the intermediate year's program between men and woman. The survey was used as technique and as an instrument the questionnaire were duly validated by experts for data collection, which were processed through the use of the SPSS v25 program the value of Spearman – Shapiro with respect to the relationship between both variables obtained a value of $Rho=0.803$, so a high reliability was determined for the research. The correlation results show that there is a high and positive relationship and having a significance $p=0.000$ being less than 1% ($p<0.01$) between internal communication and organizational management similar, it was identified that the dimension ascending internal communication (0.744), descending internal communication (0.752) and horizontal internal communication (0.636); they are significantly related to the variable organizational management. It is concluded that the greater the internal communication the greater the organizational management, since there is a significant relationship between both variables.

Keywords: internal communication, organizational management, bottom – up, top down and horizontal communication.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como finalidad abordar la comunicación interna (CI) como dificultad dentro de la gestión organizacional en el ámbito educativo, la cual afecta a la labor del personal docente, auxiliar y personal administrativo, quienes se hallan en el seguimiento constante de las estrategias que posibilitaran la obtención de un mejor manejo de la comunicación desde un enfoque interno. De igual forma la comunicación interna según Baque, et. al. (2020) Ha cobrado mayor interés en las empresas debido a que esta permite se pueda transmitir valores y metas que se formula la compañía para poder así lograr un óptimo trabajo en equipo, basado en la escucha activa de opiniones de todos aquellos que pertenecen a la entidad organizacional, para conseguir la motivación de todos los integrantes de la compañía (Trelles, Rodríguez 2001, citado en Oyarvide, et. al. 2017).

En el contexto mundial, la comunicación ha sido un factor primordial que permitió a las diferentes culturas poder transmitir pensamientos, sentimientos, ideales, a través de signos, mensajes, facultando la capacidad de expresar la visión que tenía cada individuo sobre el mundo. A medida que hemos ido evolucionando esta comunicación ha logrado la interacción, permitiendo relacionarnos con los demás, produciendo cambios en la manera de comportarnos, generando conocimientos previos para alcanzar los objetivos y metas, adquiriendo la unión a un grupo o una organización, teniendo en cuenta que es primordial para la base de toda educación.

En tal sentido Berceruelo (2020) menciona que la comunicación interna procura impulsar el deber de los trabajadores con la obtención de logros de la empresa, enfocado en ello podemos decir que la Comunicación Interna (CI) es un factor importante, sin la comunicación las organizaciones no tienen la posibilidad de transmitir mensajes de coordinación perdiendo información importante y relevante para el correcto funcionamiento de la empresa. Por lo tanto podemos decir que la comunicación interna (CI) busca optimizar el flujo de la información, así como las relaciones interpersonales, contribuyendo al fortalecimiento de los valores institucionales, optimizando el clima laboral a través de la mejora de la participación y el incremento del trabajo en equipo.

En la actualidad Miquel & Aced (2019), manifiestan que son pocas las organizaciones e instituciones que se enfocan en el adecuado manejo de la comunicación interna, sin darse cuenta que es una competencia fundamental que permite a los directivos de las organizaciones tener mayor acercamiento con los integrantes que conforman la institución, fomentando se tomen mejores decisiones y mejorando el trabajo en equipo, así mismo los propios objetivos para conseguir una mejor gestión de la empresa, a través de la planeación y la administración. De una forma general podemos decir que un apropiado uso de la comunicación interna en cualquier organización e institución es fundamental. En este contexto la comunicación es de gran importancia dentro de los miembros de la Institución Educativa (I.E.), ya que contribuye en la mejora del ambiente laboral.

En cuanto a la Institución Educativa se puede evidenciar que, a causa de una inadecuada comunicación interna entre los directivos, personal docente, auxiliares y administrativos, se ha generado un grado de incertidumbre alto, malestar y en ocasiones una ineficiente ejecución de las funciones de cada uno de las personas que conforman la I.E., debido a que se ha observado que los integrantes han intentado acercarse a los directivos para manifestar sus inquietudes o diversas situaciones personales que se le presenten pero en ocasiones la comunicación por parte de los directivos no es la correcta, esta situación se le suma también una incorrecta aplicación de la gestión organizacional, ya que no se percibe una motivación e integración del personal que labora en la I.E., la misma que no permite lograr los objetivos propuestos y metas trazadas por lo que es imprescindible buscar una solución viable , que ayude a corregir los puntos de inflexión existentes que afectan la comunicación interna, así como también conseguir mejorar e implementar una correcta gestión organizacional.

Se abordó el problema a través de la siguiente interrogante ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021?, de igual forma se procederá a responder a las siguientes interrogantes ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021?, ¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021?, ¿Qué relación existe entre la

comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021?

La investigación tuvo como justificación práctica, constatar la relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional, con la finalidad de mejorar las estrategias de comunicación que posibilitaran se realicen mejoras en la gestión organizacional.

La justificación Teórica permitió conocer cuál es la relación que existe entre la comunicación interna y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos.; teniendo como objetivo plantear estrategias que permitirán se mejore la comunicación para lograr un mejor manejo de la gestión organizacional. Se contrastará teorías que brinden información importante acerca del tema, los que darán mayor alcance sobre corregir o forma de eliminar falencias que existen en cuanto a la comunicación interna en la Institución Educativa, por lo que se propone trabajar con una comunicación adecuada, contando con la participación del personal administrativo y docente quienes integran la I.E., teniendo como finalidad lograr lo propuesto.

En el aspecto metodológico el estudio se justificó, de manera Descriptiva - correlacional, para poder conocer si existe relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional, teniendo en cuenta que en la actualidad la modalidad en la que se encuentran es a través de la virtualidad; el compendio de información se realizó a través de cuestionarios a docentes del programa de años intermedios, luego se procedió a contabilizar y seguidamente se obtuvieron resultados, que conllevaron a confeccionar conclusiones y recomendaciones según sea el caso.

El objetivo trazado fue: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021. Por lo cual fue necesario precisar objetivos específicos que ayudaron en la delimitación de la investigación como: Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021. Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa de chorrillos, 2021. Determinar la relación que existe entre la comunicación

horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021.

Finalmente para conseguir los objetivos trazados, se esbozó la siguiente Hipótesis: Existe una relación entre la comunicación interna tiene y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021. Considerando como hipótesis secundarias: Existe relación entre la comunicación ascendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021. Existe relación entre la comunicación descendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021. Existe relación entre la comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con la problemática identificada se halló en el ámbito internacional a Trelles (2018), quien tuvo por objetivo, conocer de qué modo la comunicación al interior de la organización se interrelaciona con la cultura organizacional, para plantear estrategias de mejora. La metodología usada es de tipo cuantitativa, de enfoque correlacional. Se utilizó el cuestionario o encuesta, aplicado a los trabajadores. Los resultados demostraron que existe debilidad en los flujos de comunicación teniendo relación con un 67 % de carencia en la colaboración entre los departamentos de la empresa. Finalmente se llegó a la conclusión según sus objetivos que se evidencia la existencia de un alto nivel en la transmisión de conocimientos entre los integrantes, un alto porcentaje del personal tiene en cuenta que la información que absorben es concisa y exacta, también existe una ajustada interacción por parte de la comunicación interna y cultural, evidenciándose la dificultad entre el intercambio de la comunicación horizontal que se da entre los trabajadores, teniendo la necesidad de fortalecer ciertos valores como el compromiso y la colaboración.

Asimismo encontramos a Valenzuela y Villarreal (2020), quienes tuvieron por objetivo estudiar la relación entre la comunicación interna y la satisfacción laboral. La metodología es de corte transversal, descriptiva y correlacional; estuvo conformada por 74 empleados. Se empleó la escala tipo Likert para la obtención de resultados. Los resultados muestran un nivel de significancia ($-1.7613 \leq 3.86 \leq 1.7613$) (0,05) que la comunicación interna se da libremente entre los participantes de la empresa y los directivos, de igual forma se evidencia que los niveles de productividad son buenos. Concluyendo que la comunicación interna se modifica en estrategia que origina el cambio en el manejo de una corporación.

La perspectiva de Egas y Yance (2018), en su artículo tienen por objetivo esbozar estrategias de comunicación interna fortaleciendo la identidad en la organización. La metodología del estudio es exploratoria y descriptiva de enfoque cuantitativo, aplicando la técnica de la encuesta. Por tal sentido la investigación permitió conocer que existe una comunicación deficiente en la organización, por ello se vieron en la necesidad de establecer estrategias así como acciones que permitieron mejorar la comunicación eficaz que guiara a la mejora de resolución

de problemas, idóneas al proyecto establecido en la empresa, mejorando el “clima laboral y la satisfacción” del personal.

De igual manera Papic (2019), en su artículo sobre los tipos de comunicación tuvo por objetivo determinar los tipos de comunicación interna aplicados en el acoplamiento de trabajo, para lograr la ejecución de los objetivos en la gestión educativa. La metodología fue de enfoque mixto de carácter exploratoria y descriptiva, la muestra fueron 22 colegios. Se concluyó un 84.2%, está de acuerdo y muy de acuerdo que la práctica de la comunicación organizacional interna tanto ascendente, descendente y horizontal, atenúan el compromiso profesional y la integración del personal al funcionamiento de la organización educativa. Es por ello que se recomienda mejorar las estrategias de comunicación en aras de mejorar la inestabilidad del método educativo.

Vaca (2015), en su estudio sobre comunicación al interior de la organización y el clima laboral, pretende esquematizar un plan estratégico que mejorará la comunicación interna en la Dirección. La metodología de la investigación es analítica – sintética, Inductiva – deductiva e histórica – lógica. Los resultados permitieron concluir un 31% de los encuestados se encuentra satisfecho con el desempeño laboral y un 49% indicaron que la mejor manera de comunicarse es de persona a persona; de igual forma la información referente al centro educativo debe ser difundida, fortaleciendo la confianza de los trabajadores y poner en marcha el plan de mejora elaborado para establecer medidas y tareas específicas que mejoran el rendimiento laboral de los integrantes de la organización.

En el ámbito nacional, mencionamos la investigación de Sánchez (2018), quien analizó acerca de la Comunicación al interior de una organización y el desarrollo organizacional en un centro Educativo, teniendo por objetivo comprobar la interrelación existente en la comunicación dentro de la organización y el desarrollo organizacional. Se utilizó la metodología Descriptiva – correlacional, la muestra la conformaron 62 personas, aplicándose dos instrumentos, utilizando una escala de tipo Likert. Los resultados demostraron que según el coeficiente Spearman es de 0, 881 y nivel de significancia ($p=0,00$), lo que representa que existe una correlación directa y positivamente alta entre ambas variables.

La investigación elaborada por Vidalón (2019), cuyo objetivo fue comprobar la manera en que la comunicación al interior de una organización apoya de manera

positiva en la cultura organizacional; el estudio estuvo conformado por 47 personas. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, utilizándose el cuestionario para recabar información importante, empleándose la técnica de encuesta y análisis documental para compilar la información, con una escala tipo likert. Los resultados exhortaron que si se evidencia una influencia significativa ($Rho = 0.870$) con un valor de $(0,05)$ de “la comunicación interna en la cultura organizacional”.

De igual manera Cervantes (2017), en su tesis de investigación pretende comprobar la relación entre la comunicación al interior de la organización y la gestión organizacional. La metodología utilizada es de tipo aplicada, diseño correlacional no experimental. El grupo que conformó la muestra fueron 104 empleados de la superintendencia, utilizándose la encuesta y el cuestionario. Finalmente los resultados obtenidos mostraron que existe una moderada relación ($Rho = 0.679$) con un valor de $(p = 0,000 < 0.05)$, indicando que se evidencia una significativa relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional.

Asimismo Borda (2019), en su estudio procura conocer la interrelación existente entre la comunicación al interior de la organización y el clima organizacional. Se empleó la metodología de tipo básica, siendo de nivel descriptivo correlacional. La muestra la conformaron 93 docentes; se usaron técnicas e instrumentos validados. Esta autora concluye que se evidencia una alta correlación positiva significativa con un valor de (0.725) según Rho Spearman, por parte de la comunicación interna y el clima organizacional, recomendando que los directivos puedan evaluar a los trabajadores para poder obtener información acerca del ejercicio de la comunicación interna y el clima laboral en el interior de la I. Educativa.

Salinas (2016), en su investigación sobre la comunicación al interior de la organización y la gestión organizacional, tuvo por propósito determinar la interrelación que existe entre la comunicación dentro de las organizaciones y la gestión organizacional. La metodología es hipotética – deductiva, básica, cuantitativa y no experimental. Con respecto a la muestra estuvo comprendida por 325 personas. Los resultados determinaron que un 61% de los encuestados percibe moderadamente apropiada la comunicación organizacional interna así como la gestión organizacional de forma regular. Concluyendo que se evidencia una

relación efectiva y demostrativa entre la comunicación interna y la gestión dentro de la organización.

Así como se muestra en las investigaciones previas podemos mencionar a la primera variable Comunicación, que según sus definiciones indican lo siguiente:

Al respecto Petrone (2021) indica que la comunicación es un proceso duradero y activo, constituido por un grupo de diversos acontecimientos y continuos en interacción, con la finalidad de conseguir las metas planteadas.

Asimismo Nosnik (2003), indicó que la comunicación posibilita la relación con diversas necesidades de los integrantes de una organización, por la cual se constituye una manera efectiva de toma de decisiones idóneas, consideradas como un proceso social primordial para el mejoramiento del capital humano.

Con respecto a la Comunicación, se hizo hincapié a la comunicación organizacional encontrándose las siguientes definiciones que indican lo siguiente:

La comunicación organizacional, es fundamental al interior de una organización ya que mejora la efectividad de los procesos y la información para que fluya correctamente (Romero, 2016). Es así que De Castro (2014), menciona que se evidencia una tendencia de no compartir, no comunicarse dentro de las organizaciones, debido a que equivocadamente se piensa que tener información es sinónimo de poder, por lo tanto existen personas que creen que al retener la información son superiores, sin darse cuenta que se encuentran en desventaja frente a los demás, obstaculizando la transmisión de la información.

Asimismo la comunicación organizacional que cuenta con una organización interna, promueve la intervención y la adjudicación de la cultura organizacional, de forma de sello distintivo a través del cual la organización vierte sus creencias, normas, artefactos y valores (Shein, 1985).

Luego de conocer las definiciones se pudo identificar los tipos de comunicación organizacional que según los autores exponen lo siguiente:

Según Andrade (2005) existen dos estilos de comunicación en la organización, la interna y la externa. La comunicación interna son grupos de tareas ejecutadas por la organización para concebir y mantener optimas relaciones entre

los integrantes, logrando tenerlos informados, unidos, vinculados y motivados con la intención de obtener los objetivos delimitados. La comunicación externa son los mensajes que emite la organización hacia diversos grupos de personas externas, para favorecer las relaciones y promocionar sus servicios o productos.

En definitiva la comunicación interna está conformada por diversas acciones de comunicación con los integrantes que forman parte de la organización, por ende la comunicación interna es de suma importancia ya que interviene en la comunicación externa, debido a que son importantes para conseguir las metas de la compañía y posicionarse en el mercado (Massoni, 2007).

En cuanto al concepto de Comunicación organizacional interna, se expusieron las definiciones que correspondían a dicha variable:

Como plantea De Castro (2014), afirma que la comunicación organizacional interna está referida a la gran cantidad de actividades y empeño que dedica la compañía para elaborar y sostener los vínculos entre los elementos de la empresa, haciendo uso de los diversos agentes de la comunicación.

Para Hellrigel y Slocum (2005), definen a la comunicación interna a modo de transferir mensajes a través de ideas, creencias o pensamientos, así como las actitudes, emociones y sentimientos, a través de diversos métodos de propagación para obtener una réplica.

Al respecto la AEDIPE (2011), refiere que la comunicación interna que se da entre los directivos y los trabajadores, a través de una retroalimentación constante. Teniendo como finalidad organizar la información y promoverla, para circularla por los medios internos y contribuir en la obtención de resultados para fomentar la estimulación e integración de los colaboradores, creando un clima de confianza y lograr construir la identidad de la organización.

De igual manera Ongallo (2007), indica que la comunicación interna es sumamente importante para llevar a cabo las relaciones interpersonales, ya que se da dentro del contexto de emitir mensajes, recibirlos, codificarlos e interpretarlos lo cual influirá en los individuos, logrando se comuniquen con o sin ella.

Según Fernández (1991; pp 32), la comunicación interna son actividades realizadas por distintas organizaciones, permitiendo la creatividad y sostenimiento de las buenas relaciones entre todos los participantes mediante diversos medios

de comunicación, logrando la integración y motivación, contribuyendo al trabajo para la obtención de objetivos institucionales.

Dentro de la variable Comunicación Organizacional Interna, se ha identificado las siguientes dimensiones definidas en De Castro (2014) y Villamar (2019); Ascendente, Descendente y Horizontal.

La dimensión Comunicación Ascendente, es la información dada desde los niveles más bajos a los órganos inmediatamente superiores, es primordial porque genera una visión empresarial a las directivas, aclarando rumores, malos entendidos o inconvenientes. Esta comunicación faculta se conozca el clima laboral de la organización y poder estimular la creatividad de los empleados, favoreciendo el desarrollo personal y aumente el compromiso con la empresa.

La dimensión Comunicación Descendente, se da arriba hacia abajo, es decir desde la dirección hacia los trabajadores. Mediante esta comunicación se transmiten las actividades según el orden de las demás áreas, para lograr una valoración del trabajo el cual se encuentra constituido por leyes, normas, estatutos. Esta comunicación tiene por finalidad garantizar un correcto entendimiento de las metas de la empresa u organización.

La dimensión Comunicación Horizontal, se da entre los integrantes de una misma área o jerarquía. Según De Castro (2014), es ideal para decretar la buena comunicación y unidad entre los diferentes sectores, así como los cargos que se efectúan dentro de la compañía. Es fundamental, para que no se repitan funciones ni gastar tiempo ni el dinero en reiterar los procesos administrativos.

Como plantea Ongallo (2007), una excelente comunicación horizontal se caracteriza por una adecuada interacción, acrecentando la solidaridad entre colegas, presentando mejor resolución de conflictos, entre otros. Asimismo tiene un resultado directo referente a la comunicación organizacional y con respecto al éxito o fallo de la comunicación descendente y ascendente.

En cuanto a las teorías que sostienen a la variable Comunicación Interna, se pudieron establecer las que se mencionan a continuación

Citando a Saladrigas (2005) detalla los siguientes enfoques que se identifican al interior de las organizaciones:

Enfoque Mecánico, brinda información exacta consiguiendo la eficacia necesaria de la organización, la cual se transmite de manera descendente (Comunicación descendente) reforzando la administración. Este enfoque no genera relaciones humanas, mostrando desinterés en la interrelación entre los integrantes de la organización e impidiendo se realice la retroalimentación.

Enfoque psicológico, tiene interés en los aspectos cognitivos y comportamentales, enfatizando en las características que evidencian los colaboradores durante el proceso de comunicación; en como interpretan según sus rasgos de personalidad a través de conocimientos, percepciones y actitudes.

Enfoque Sistémico, menciona acerca del significado de la comunicación para el funcionamiento de la organización, es así que Lucas Marín (1997, p. 61) describe a la comunicación como medio ya que sujeta a la organización interrelacionándola con los subsistemas que la conforman y a su vez sostiene el lazo que tiene con el entorno.

Enfoque de Contingencia, está enfocado en los lineamientos de la teoría de los sistemas abiertos, así mismo Fernández Collado (2001, p. 104) (Citado en Saladrigas, 2005) enfatiza que la eficiencia en la empresa es debido al fruto del nivel en el cual la organización se adapta a la estructura y a la política, así como a la estructura de las variables como el ambiente, la población, la tecnología y la cultura en la que se encuentra.

Asimismo se hizo mención a la Variable Gestión Organizacional, que según los autores la detallan según sus conocimientos:

Como afirma Daft (2000), plantea que la gestión organizacional es la aptitud para crear adecuados nexos entre los procesos, sistemas objetivos, estructura y demás componentes de la organización. Es la encargada y responsable de la que la empresa continúe y superviva en el ambiente comercial.

Citando a Munch (2010), señala que la gestión organizacional son las principales tareas al interior de cualquier entidad u organización, de ella derivan la competitividad y productividad de la organización.

Con respecto a la variable Gestión Organizacional se pudo identificar dos Dimensiones que son Estructura Formal e Informal, que se procedieron a detallar según lo indicado por los autores.

Ante ello se pudo definir a la Dimensión Estructura Formal, que según lo indicado por Robbins y Judge, 2009, son aquellos mecanismos que permiten a las personas realizar sus tareas eficazmente. Esta estructura imagina lo que se ha planificado, diseñando a través de bosquejos que ayuda en la interrelación de los integrantes con la finalidad de conseguir las metas eficientemente. Dicha estructura es producto de las decisiones tomadas por la directiva y haciendo de conocimiento a los sectores mediante documentos, que son guías para el progreso de las acciones y los procesos de la organización.

A juicio de Montero (2014) (citado en Salinas, 2017), al interior de la siguiente dimensión se consignan los próximos indicadores Organigrama, Objetivos y Estrategias, Manual de organizaciones y Funciones, Manual de procedimientos Administrativos y Reglamento Interno:

Como señala Montero (2014) (citado en Salinas, 2017), los organigramas tienen la posibilidad de ser estructurados, funcionales, que cuenten con una nómina y de estilo mixto. Se indica que es estructural ya que representa el cuerpo de dirección sin indicaciones de nombres; se hace mención a funcional a la representación de forma gráfica de las unidades de la corporación.

El objetivo es el título cuyo fin es el procedimiento preciso el cual direcciona las tareas, siendo el último que pretende conseguir la meta, establecida por el comportamiento de la corporación (Arce, 2010).

La estrategia, según Ansoff (1987) (citado en Noguera, et. al. 2014), indica que es una representación de sucesión elusiva y abstracta, asimismo incorpora acciones que no necesariamente se llevan a cabo inmediatamente luego de tomadas las decisiones. De igual forma menciona que puede percibirse como un grupo de normas que comprometen la vida de la compañía.

El manual de Organizaciones y funciones (MOF), Es un manuscrito que contiene las normas de la gestión institucional, en el cual se describen y constituyen cargos básicos, funciones determinadas, relaciones de directivos, coordinaciones

e interconexiones, de igual forma requerimientos de ocupación de cargos de trabajo (M.E.F, 2011).

El Manual de Procedimientos Administrativos, es un escrito especializado normativo que comprende la especificación de las operaciones que se ejecutaran, los sub procedimientos y procedimientos, para varias dependencias de la organización incluyendo las áreas de trabajo que participan haciendo hincapié en sus responsabilidades y colaboración (M.E.F., 2011).

El Reglamento Interno, es un documento especializado que contiene la posición que deben cumplir en su rendimiento los empleadores y trabajadores. En otras palabras en este documento los trabajadores estipularán las normas y condiciones de una corporación (M.E.F., 2011).

Con respecto a la dimensión Estructura Informal, como expresa Robbins y Judge (2009), está constituida por las actividades inopinadas que no se encuentran establecidas. Asimismo estas interacciones son importantes para el funcionamiento de la organización. Generalmente al interior de una empresa los procesos formales lentifican el ambiente de la organización, es aquí donde la estructura formal desempeña un importante rol ya que genera formas para hacer frente a dichas situaciones.

Al interior de la estructura informal reconocemos dos elementos indispensables explicados por Salinas (2017) los cuales son: cultura organizacional y toma de decisiones.

Citando a Chiavenato (2009), menciona que la cultura organizacional forma parte no formal, ya que no está inscrito al interior de la configuración formal, ya que actúa como elemento fundamental, debido a que sitúa y orienta el comportamiento y las actitudes de los integrantes para conseguir las metas de la compañía.

La Toma de Decisiones, se apreció que desde la posición de Robbins y Judge (2009), afirman que los integrantes de las corporaciones toman decisiones en todo momento, ya sean los directivos quienes determinan las actividades y metas, los superiores de área fijan los equipos de trabajo; los trabajadores disponen la energía que ofrecen para las actividades o sencillamente si será un día común de trabajo.

Asimismo se identificaron Teorías que fundamentaron la variable Gestión Organizacional, las que facultaron el conocer acerca de sus enfoques dentro de las organizaciones, dentro de estas teorías tenemos a la Teoría del Capital Humano, la Teoría de las Competencias, Teoría del Management, la teoría Clásica, Teoría científica y finalmente la Teoría de Sistemas Cooperativas.

Para Munch (2017), indica que Teoría del Capital Humano es de suma importancia ya que pretende conseguir beneficios para las organizaciones, como el aumento de eficacia, eficiencia, calidad, la mejora de los productos tecnológicos, intelectuales, materiales y económicos, impulsando un clima adecuado y favoreciendo un clima correcto, mejorando la condición de vida de los colaboradores de la compañía y sus niveles de motivación (citado en Zazueta et.al. 2019).

Según González (2000), expresa que la Teoría de las competencias son el resultado de la unificación de las actitudes, aptitudes, capacidades, que posibilitan la interacción interna y externa eficientemente, beneficiando en su adecuación, suministrando al cumplimiento de las competencias personales y tecnológicas (citado en Correa, 2017, p. 90).

Como dice Koontz (1961), la Teoría del Management es el hecho que posibilita a las personas unirse para obtener los objetivos que anhelan. El management ayuda en la solución de conflictos en sus distintas dimensiones (Citado en Chiavenato, 2009)

Según Fayol, refirió que la Teoría Clásica, se presentaba de arriba en dirección abajo, es decir desde lo general hasta lo particular, enfocándose en la estructura. De igual forma indicaba que el hombre debía poseer actitudes y habilidades para desempeñarse eficientemente, siendo fundamental su papel como objeto de la compañía (citado en Meza, 2017).

Citando a Taylor quien propuso la Teoría científica, citado en Chiavenato (2009), indicó que está basada en el interés del crecimiento de las actividades,

acciones y tareas simples, enfoca su análisis en la observación, por medio del método científico y manteniendo sus hipótesis en la filosofía, existiendo la posibilidad de medición y verificación, utilizando técnicas para observar y medir, siendo aplicada en la resolución de conflictos relacionándolos al ámbito administrativo.

Por otra parte en la Teoría de Sistema Cooperativos, se encontró a Barnard (1938), quien consideraba a las empresas como sistemas cooperativos, en los cuales los miembros tienen la capacidad de compartir sus esfuerzos para poder alcanzar las metas de la organización. Asimismo indica que la comunicación con los directivos es un canal mediante el cual fluye la comunicación a la autoridad siendo una forma en la que los trabajadores optan por cumplir la orden (Citado en Cárdenas, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La pesquisa presentó un Enfoque Cuantitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), se realizará para la obtención de datos de forma numérica para ser medidos, y analizados a través de métodos que permitirán la obtención de conclusiones.

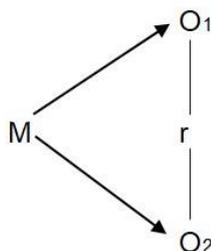
La investigación fue de tipo aplicada, según Tamayo (2004) y Vargas (2009) porque corrobora lo indicado en las teorías con lo observado en la realidad.

La investigación fue de Nivel Descriptiva según Ñaupás, et.al (2013), porque tiene la intención de recabar información de las variables e identificar la relación que tienen estas mediante encuestas.

Asimismo presentó un Diseño Correlacional, logrando entender la relación que existe entre las variables que se pretenden analizar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Igualmente es de corte transversal según Alfaro (2012), ya que estuvo enfocada en un tiempo fijo.

De igual forma la investigación utilizó el método Hipotético – Deductivo, que según lo dicho por Bernal (2010), busca refutar las hipótesis planteadas, dando como resultado conclusiones, las que deberán confrontarse con hechos o recomendaciones.

Esquema según Hernández, Fernández y Baptista (2014):



Donde:

M: muestra del estudio

O₁: Variable 1: Comunicación Interna

O₂: Variable 2: Gestión Organizacional

r: coeficiente de relación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable N° 1: Comunicación interna

Para Torres (2012), (citado en Oyarvide et. al. 2017), es la comunicación que se encuentra enfocada en el cliente interno quiere decir al trabajador. Son un grupo de acciones ejecutadas por una organización para instaurar y conservar buenos vínculos entre los elementos de la compañía, por medio del uso de diferentes medios de comunicación.

Definición Operacional

La comunicación interna según Portugal (2005), será delimitada con el nivel de comunicación interna, basada en 3 dimensiones que son ascendente, descendente y horizontal, cuenta con 15 ítems, medidos en una escala ordinal del 1 al 5 de igual manera cuenta con el baremo de Alto, medio y bajo. (Ver anexo 2, Matriz de operacionalización de la variable)

Variable 2: Gestión organizacional

Capacidad para estructurar a los integrantes de la compañía y efectuar procesos de cambio, teniendo por objetivo la mejora, fortalecimiento y desarrollo de habilidades para obtener las metas organizacionales (Salinas, 2017).

Definición operacional

La gestión organizacional de acuerdo con Montero (2014) (citado en Salinas, 2017), se delimita de acuerdo al nivel de la gestión en la organización, basándose en dos dimensiones designadas como estructura formal y estructura informal, agregando a ello cuenta con 31 ítems, los cuales están medidos en una escala ordinal del 1 al 5 el baremo Eficiente, Regular y Deficiente. (Ver anexo 3, Matriz de operacionalización de la variable).

3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis.

En la presente pesquisa se trabajó con toda la población de estudio constituida por 44 docentes, que estuvo conformada por 29 mujeres y 15 hombres, desde sexto grado de primaria hasta tercero de secundaria quienes integran el programa de Años intermedios de la Institución Educativa, ubicada en el distrito de Chorrillos, por lo que no se calcula tamaño de la muestra ni se realizará muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en el presente estudio para la recopilación de información de las variables fue la Encuesta, la cual proporcionó información real y concreta acerca de los datos obtenidos para la pesquisa.

Asimismo los instrumentos empleados para el compendio de datos de las variables fueron cuestionarios referentes a la comunicación interna y la gestión organizacional, validados en el año 2005 por Portugal y adaptado por Cervantes en el 2017 y en el año 2014 por Montero y Rodríguez, cuya descripción se muestran en el anexo 4 y 5.

Con respecto a la variable comunicación interna se tomó en cuenta a la Encuesta, representada mediante un cuestionario el cual fue validado por expertos en el año 2017 según los requerimientos, contiene 15 ítems, respecto a la confiabilidad se obtuvo según el valor de alpha Cronbach un 0, 819 indicando alta confiabilidad.

De igual manera respecto a la variable Gestión organizacional se hizo uso de la encuesta, mediante un cuestionario validado por expertos según requisito, contiene 31 ítems, referente a lo confiable se obtuvo según alpha Cronbach un 0.812, correspondiente a 88.10% de validez y un 83. 5% de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para la siguiente investigación se siguieron diversos procedimientos los cuales se detallan a continuación:

Primeramente se remitió la solicitud a la universidad Cesar Vallejo para solicitar la carta de presentación, que fue enviada a la Institución Educativa acompañada de una carta dirigida al Director, en la cual se especifica todo lo correspondiente a la investigación y la aplicación de instrumentos para la recopilación de datos, cabe mencionar que los cuestionarios fueron elaborados en la plataforma Google Form, luego se procedió a enviar el link a los docentes por medio de mensajería meet durante las reuniones colaborativas los días martes y también a través de los grupos de Whatsapp en el mes de Noviembre.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados que se obtuvieron de los cuestionarios de comunicación interna y gestión organizacional, se transformaron a Excel, se procesaron mediante la herramienta SPSS versión 25. Los resultados se presentaron mediante cuadros y gráficos según se creyó apropiado basándose en porcentajes y cantidades, luego de ello se procedió al análisis e interpretación. Asimismo, se efectuó la prueba de hipótesis para evaluar la relación entre las variables por medio del coeficiente de correlación de Spearman - Shapiro, en función de los resultados de la prueba de normalidad de los puntajes totales. Se hizo uso del test de Spearman – Shapiro, para conocer la correlación entre las dos variables que cuentan con categoría ordinal.

Tabla 1

Análisis de normalidad de las variables Comunicación Interna y la Gestión organizacional

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico o	gl	Sig.	Estadístico o	gl	Sig.
CIT	0.104	44	,200 [*]	0.925	44	0.007
GOT	0.168	44	0.003	0.901	44	0.001

3.7. Aspectos éticos

Como aspectos éticos se contempló los criterios de confidencialidad y anonimato, ya que no se expondrán los datos de los docentes participantes en la investigación, ello con la finalidad de evitar malos entendidos en la institución educativa a partir de los resultados obtenidos en los cuestionarios. Del mismo modo se tomó en consideración todas las disposiciones idóneas para el registro y referencias, teniendo como finalidad predominar en todas las investigaciones importantes recopiladas a los autores intelectuales.

De igual manera se realizó la carta informativa a la institución educativa con la finalidad de hacer de conocimiento todo lo correspondiente a la investigación y cuál es su propósito, permitiendo llegar a un acuerdo referido en el Código de Ética de la UCV (2020) y llevar a cabo la compilación de información a través de la administración de los instrumentos seleccionados.

Para la mención y utilización de los instrumentos se respetó el derecho de autor por lo que se citó y referenció debidamente, así como también se verificó el índice de similitud de la tesis. Asimismo otro aspecto importante para esta investigación es el consentimiento informado, debido a que es fundamental que los participantes sean tratados con respeto y que su opinión es valiosa. Es por ello que los participantes debieron estar de acuerdo con ser informantes y tener conocimiento del propósito de la investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Comunicación Interna y la Gestión organizacional de una institución Educativa de Chorrillos, 2021.

Según la tabla 2, se aprecian los resultados de la prueba de Rho Spearman, observándose que existe relación directa (Rho = 0.803) y altamente significativa entre la comunicación interna y la Gestión Organizacional (p=0,00).

Con respecto al análisis de regresión lineal, presenta un buen ajuste R² de 72. 86%, el cual confirma que la comunicación interna explica la variación de la Gestión Organizacional. (Anexo 09).

Comunicación interna = 25.178 + 1.6923 Gestión organizacional.

Tabla 2

Correlación entre Comunicación Interna y la Gestión Organizacional

Variable 1	Variable 2	Estadísticos	Valores
Comunicación interna	Gestion Organizacional	Cofeciente de Correlación de Spearman	0.803
		p	0.000

Objetivo Especifico 1:

¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021?

En la tabla 3 se contemplan los resultados de la prueba de Spearman, apreciándose una relación directa ($Rho = 0.744$), lo que significa que es altamente significativa entre la Dimensión Comunicación Interna Ascendente y la Gestión Organizacional.

Comunicación Interna Ascendente = $2.6954 + 0.772$ Gestión Organizacional

Respecto al análisis de regresión lineal, se observa un adecuado ajuste de R^2 de 63. 21%, confirmando que existe una relación entre la comunicación interna Ascendente y la Gestión Organizacional. (Anexo 09)

Tabla 3

Correlación entre Comunicación Interna Ascendente (Dimensión 1) y Gestión Organizacional

Variable 1	Variable 2	Estadísticos	Valores
Comunicación Interna Dimension 1	Gestion Organizacional	Cofeciente de Correlación de Spearman	0.744
		p	0.000

Objetivo Especifico 2:

¿Qué relación existe entre la comunicación Interna Descendente y la Gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021?

De acuerdo a la Tabla 4, se visualizan los resultados de prueba de Spearman, identificando una relación directa según ($Rho = 0.752$), lo que representa que es altamente significativa entre la Comunicación Interna Descendente y la Gestión Organizacional.

Comunicación Interna Descendente = $2.3847 + 0.1443$ Gestión Organizacional.

Referente al análisis de regresión lineal, se aprecia que existe un apropiado ajuste de R^2 de 59.28%, corroborando que hay una relación entre la comunicación interna Descendente y la Gestión Organizacional. (Anexo 09).

Tabla 4

Correlación entre comunicación interna Descendente y Gestión Organizacional

Variable 1	Variable 2	Estadísticos	Valores
Comunicación Interna D2	Gestion Organizacional	Cofeciente de Correlación de Spearman p	0.752 0.000

Objetivo Especifico 3

¿Qué relación existe entre la comunicación Interna Horizontal y la Gestión Organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021?

Como se observa en la Tabla 5, se exhiben los resultados obtenidos en la prueba de Spearman, estableciendo una relación directa según ($Rho = 0.636$), representando un nivel moderado de significancia entre la comunicación Interna Horizontal y la Gestión Organizacional.

Comunicación Interna Horizontal = $4.201 + 0.109$ Gestión Organizacional

Con respecto al estudio de regresión lineal, se evidencia la existencia de un adecuado ajuste de R^2 de 51.15%, comprobando que existe una relación entre la comunicación interna Horizontal y la Gestión Organizacional. (Anexo 09).

Tabla 4

Comunicación Interna Horizontal y la Gestión Organizacional

Variable 1	Variable 2	Estadísticos	Valores
Comunicación Interna Horizontal	Gestion Organizacional	Cofeciente de Correlación de Spearman	0.636
		p	0.000

V. DISCUSIÓN

Partiendo de los resultados que se mostraron como referente para llevar a cabo la presente investigación, es oportuno sostener dichas posturas, con las cuales se consigue comparar los resultados alcanzados en esta investigación por medio de las afirmaciones y exposiciones realizadas por los autores que son tomados como referente. Ante ello se indica lo siguiente:

Con respecto al Objetivo General, Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la Gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021, en la tabla 3, se evidencia según la correlación de Spearman 0.803, respecto al grado de significancia estadística $p < 0,01$, lo cual indica que están relacionadas de manera directa, esto quiere decir que a mayor comunicación interna, mejor es la Gestión organizacional. En base a ello se reafirma la investigación realizada por Sánchez (2018), quien sostiene en su pesquisa que existe una relación significativa y directa entre la comunicación organizacional y el desarrollo organizacional, ya que según la escala de Spearman muestra 0, 881 lo que significa una positiva correlación ($p = 0,00$), siendo necesario se implementen mecanismos de comunicación organizacional interna entre los colaboradores y lograr mejorar la gestión administrativa como la pedagógica. Asimismo Vidalon (2019), quien demuestra en su análisis detallado, acerca de la comunicación interna y como esta influye significativamente elevada ($p = 0,01$) en la cultura organizacional, permitiendo se profundice próximas investigaciones acerca de las variables mencionadas debido a que son sumamente importantes en la gestión organizacional. También Salinas (2017), indica en su investigación que 61% de trabajadores mencionan como adecuada la comunicación interna y regular la gestión organizacional, por lo que se puede decir que existe relación directa entre ambas variables. De igual forma Cervantes (2017) quien en su investigación obtuvo una alta correlación (0, 679) entre ambas variables, es decir que a mayor comunicación interna mayor será la gestión organizacional, esto permitirá promover los efectos motivadores de satisfacción entre todos los participantes de las diversas áreas de la organización. Del mismo modo Valenzuela y Villarreal (2020), se evidencio que su indagación se encuentra relacionada con la investigación, debido

a que se corrobora que un 60 % ($t=3.86$) de empleados con un nivel de significancia ($p=0.05$) se encuentran satisfechos con la comunicación interna que se llevó en la organización. También se encuentra Vaca (2015), quien en su investigación determinó que un 49% de los encuestados considera que la mejor forma de traspasar la información importante es de persona a persona, logrando un acercamiento entre ellos, así mismo un 47% indica que casi siempre existe un medio de comunicación interna que les posibilite tener un dialogo pero no es permanente esto genera que un 31 % de ellos se sienta satisfecho laboralmente.

En cuanto al sustento teórico podemos mencionar a Félix (2014), quien afirma que la comunicación es la construcción de mensajes al interior de la organización, ya que es la combinación para acrecentar la competitividad y el logro de los objetivos de la productividad de una organización. Del mismo modo Gómez y Benito (2014), quienes indican que la comunicación interna es fundamental para la motivación de los colaboradores y de esta manera poder transmitirles información importante de la empresa sobre los logros y fracasos. Tomando estas afirmaciones podemos corroborar los resultados obtenidos, que mientras mejor sea la comunicación interna en una organización, se podrá lograr alcanzar los objetivos que se han trazados todos los participantes tanto directivos como colaboradores de la organización.

Desde el punto de vista de Gómez y Topete (2018), la Gestión organizacional mejora la productividad, competitividad, certificando la viabilidad de la organización en un corto plazo y es percibida como el conglomerado de prestaciones que brindan los colaboradores al interior de la organización.

En efecto, luego de haber analizado la evaluación estadística de los resultados recabados obtenidos favorablemente para la intención correspondiente al objetivo General, en conformidad a los resultados señalados por los autores citados y el sustento teórico de las variables de estudio, se determina que existe relación positiva entre la Comunicación Interna y la Gestión organizacional en la Institución Educativa de Chorrillos que fue el escenario para la investigación.

Con respecto a la metodología que se viene empleando en la actualidad en la institución Educativa de Chorrillos, que es la modalidad virtual, podemos decir que la comunicación interna si influye en la Gestión organizacional ya que al no ser conducida de la misma manera que la modalidad presencial, se evidencia ciertas

carencias para el trato directo, no permitiendo se lleve a cabo una adecuada gestión organizacional, porque la información no es transmitida adecuadamente, entonces se puede determinar que si existe una alta significancia.

Partiendo de los resultados obtenidos en la Tabla N°4, relacionada con el Objetivo específico 1, se demostró que existe relación entre la comunicación interna ascendente y la Gestión organizacional ($Rho = 0.744$) siendo altamente significativa ($p=0,00$). Estos resultados se asemejan a los indicados en Salinas (2017), quien en su investigación, hace mención en su hipótesis específica 1, menciona que según los resultados obtenidos se estima una relación positiva ($R= 0,723$) y alta ($p=0,00$) entre la comunicación interna ascendente y la gestión organizacional. De la misma manera Cervantes (2017) quien indica en su investigación que existe una correlación alta ($R= 0,787$) y significativa ($p= 0,01$), lo que demuestra que a mayor comunicación ascendente mayor será la Gestión Organizacional. Asimismo Valenzuela y Villarreal (2020), en su investigación de estudio determinaron que la comunicación con el jefe superior es aceptable, es decir que la comunicación ascendente es significativa al interior de la organización teniendo como resultado la satisfacción de los colaboradores de la empresa. De igual forma Trelles (2018), en su investigación determinó que un 35% del personal que labora en la organización si contribuye en la toma de decisiones de la empresa, es decir la comunicación ascendente si es adecuada, debido a que los jefes o directivos toman en cuenta la opinión de los colaboradores para el bienestar de la organización. También Papic (2019), en su pesquisa determina que la comunicación ascendente desde el profesorado hacia los directivos conlleva una orientación concisa que permite establecer un feedback frente a la directiva que cuente con relación al cumplimiento de su desempeño laboral. De igual forma Vaca (2015), en su investigación tuvo a bien dar a conocer que un 42% de los encuestados asevero que casi siempre pueden transmitir información importante a sus superiores teniendo acceso a ellos para comunicar sus opiniones, pero al mismo tiempo 47% de ellos considera que no son apoyados por sus jefes inmediatos cuando tienen alguna propuesta o iniciativa que permitirá la mejora para el desarrollo de la organización, así como un 47% informo que muy pocas veces sus ideas y comentarios son escuchados y un 54% tampoco han recibido algún reconocimiento por parte de los jefes inmediatos.

A diferencia de Borda (2019), quien en su exploración, tuvo a bien conocer la relación entre la comunicación esencial y el clima organizacional consiguiendo una correlación positiva moderada ($R = 0.633$), entre los datos obtenidos. Del mismo modo Sánchez (2019), se enfocó en su estudio conocer como los tipos de comunicación de comunicación se relacionan directamente y significativamente ($R = 0,732$) con el desarrollo organizacional.

Empleando lo indicado por Sánchez y Nava (2007), la comunicación interna ascendente, es importante especialmente para los gerentes de la organización ya que con ello pueden brindar una retroalimentación a las instrucciones dadas por ellos. Del mismo modo es importante para los colaboradores porque favorece la motivación y la dedicación a la obtención de logros de los objetivos.

En tal sentido y en concordancia con el resultado obtenido, el antecedente y el sustento teórico, se concluye que si existe una influencia por parte de la comunicación interna ascendente en la Gestión Organizacional, debido a que es la que permite a los directivos o jefes, poder comunicarse con los colaboradores y esto influenciará en la correcta planificación, organización, toma de decisiones y ejecución de los objetivos para las posibles mejores o el alcance de las metas trazadas.

El segundo Objetivo Específico, Determinar la relación que existe entre la comunicación Descendente y la Gestión Organizacional de una Institución Educativa de Chorrillos, 2021. Los resultados determinados en la Tabla N°5, evidencio la relación directa y positiva ($R= 0,752$), de la comunicación descendente y la gestión Organizacional, reflejando que a mayor es la comunicación descendente mejor será la gestión organizacional en la Institución Educativa. De tal forma, los datos obtenidos son corroborados con lo encontrado por Cervantes (2017), quien obtuvo un coeficiente de relación de Spearman de 0,612, indicando un nivel bilateral de significancia de 0,01, obteniendo un nivel de correlación moderada, concluyendo que a mayor comunicación descendente mayor será la Gestión organizacional. De la misma manera encontramos a Salinas (2017), quien obtuvo un coeficiente de relación de Spearman de $0=437$, indicando un nivel bilateral de significancia 0, 000 moderada, siendo significativa, indicando que si existe relación entre la comunicación descendente y la gestión organizacional. De

igual manera Papic (2019), quien indica en su investigación que obtuvo como resultado que una comunicación ya sea formal o descendente por parte de los directivos, se encuentra destinada a brindar asesoría que pueda guiar al incremento de la labor y coordinación de los directivos y docentes, así como con directivos y las unidades. Asimismo Vaca (2015), en su pesquisa determino que en ocasiones un 38% de los superiores brinda información clara y concisa, no cumpliendo con los dos aspectos, también un 51% evidenciaron que los superiores casi siempre hacen uso de un lenguaje correcto al momento de transmitir indicaciones, igualmente un 47% de los encuestados afirmo que al existir un problema el jefe inmediato realiza retroalimentación oportuna en búsqueda de posibles soluciones, por otra parte un 54% de ellos considera que en pocas ocasiones el jefe inmediato muestra preocupación por conseguir un clima laboral favorable y de confianza dentro del equipo de trabajo.

A diferencia de Sánchez (2018), quien en su investigación tuvo a bien conocer la correlación entre los canales de comunicación y el desarrollo organizacional, obteniendo como resultado una relación directa y significativa mediante el coeficiente de Spearman de 0, 813 lo que significa que existe una correlación positiva alta.

Así pues, Brandolini, Gonzales y Hospskin (2009), citados en Orbegoso (2018, p. 44), mencionan que la comunicación descendente es aquella comunicación que se inicia desde las jerarquías parcialmente altas hasta llegar a las jerarquías más bajas. Demostrando que la comunicación descendente va desde la gerencia hasta los empleados, con la finalidad de influenciar a los colaboradores.

De igual manera Almenara, Romero y Roca (2014), citados en Orbegoso (2018, p. 44), señalaron que esta manera de comunicación conforma el canal al interior de la organización, debido a que se encuentra relacionado con los mensajes de las tareas, de mantenimiento, y personas así como otros aspectos como objetivos, directrices ordenes, disciplina, políticas, normativas, motivación y evaluación.

En consecuencia, podemos decir que un directivo o líder, dentro de una organización debe poseer la capacidad de comunicación, lo cual permitirá que los colaboradores se sientan motivados a lograr en conjunto las metas planteadas, permitiendo el crecimiento de la organización y el desenvolvimiento personal de

cada uno en la empresa. Todo ello conllevará a que la información que venga de arriba hacia abajo contenga un canal que posea la capacidad de comprensión para todos aquellos que conforman e integran la compañía.

En el tercer Objetivo Específico, Determinar la relación que existe entre la comunicación Horizontal y la Gestión Organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021. Los resultados determinados en la Tabla N°6, evidencio la relación entre las variables de estudio, teniendo un nivel de correlación de Spearman positiva y significativa de 0,636, indicando un nivel bilateral de significancia de 0,000. Agregando a ello, se menciona a Cervantes (2018), en su investigación indago el determinar la relación entre la comunicación horizontal y la Gestión organizacional, obteniendo una correlación de Spearman de $R=0,795$, indicando que existe una correlación alta y significativa en el nivel 0,01, por lo que se puede determinar que a mayor comunicación horizontal mayor es la gestión organizacional en los trabajadores de la superintendencia. De igual forma Salinas (2017), en su investigación pretende conocer la relación entre la Comunicación interna Horizontal y la Gestión organizacional, obteniendo como resultado una correlación positiva según escala de Spearman de 0,759 y nivel de significancia de 0,000, indicando que existe una alta relación entre ambas variables. Asimismo Vaca (2015), en su investigación, muestra que un 54% de los participantes expresan que la comunicación entre compañeros de área es buena pero se realiza pocas veces y un 41% la mayoría de veces siente gusto con el trato recibido de los compañeros.

Señalando a Trelles (2018), quien en su investigación tuvo a bien conocer el Nivel de colaboración entre diferentes departamentos determinando que existe un 67% del personal que se encuentra insatisfecho con la motivación al interior de la empresa, ante ello es recomendable establecer un plan de mejoramiento de la comunicación interna ya que es esencial para una mayor contribución entre las diversas áreas para la ejecución de las actividades laborales.

A diferencia de Sánchez (2018), quien en su investigación quiso conocer como las herramientas se relacionan con el desarrollo organizacional, obteniendo un coeficiente de correlación según Spearman de 0,754, con un nivel de significancia bilateral de 0,000, lo que significa que existe una correlación positivamente alta entre ambas variables.

Así mismo, podemos citar a Laffite Santiesteban (2013), citado en Oyarvide, Reyes y Montaña (2017), quien dice que los flujos horizontales son los que garantizan una mejor planificación y ejecución de las actividades en un área cooperativa que posibilita estrechar las relaciones personales y profesionales, contribuyendo en la resolución de problemas y alcanzar el logro de los objetivos organizacionales.

Como expresa Griffin (2011) y Williams (2013), argumentan que la comunicación interna Horizontal es aquella que fluye entre el gerente y colaboradores que se encuentran en el mismo nivel. Esta es la que posibilita y mejora la coordinación y colaboración entre diferente personal que forma parte de la compañía y de esta forma poder colaborar con información importante entre compañeros del mismo área o nivel.

Así pues es importante mencionar que la comunicación interna Horizontal es fundamental en una organización, no solo para la gestión organizacional, sino también para mantener un buen clima laboral que permitirá se realicen coordinaciones adecuadas y gestiones internas que posibiliten el cumplimiento de la visión y la misión de la compañía. De igual forma en el ámbito personal ayudará a que los colaboradores de cada área o departamento se sientan bien emocionalmente, mediante la motivación y satisfacción personal, generando un compromiso con la empresa y con el servicio que prestan. Concluyendo que la comunicación entre equipos genera mayor unión entre trabajadores y un mejor trabajo en equipo en la institución Educativa de Chorrillos.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación determinó que existe relación positivamente alta ($Rho = 0,803$) y altamente significativa ($p = 0,000$), entre la comunicación Interna y la Gestión Organizacional en la Institución Educativa de Chorrillos, 2021.
2. La investigación concluyó, que existe una correlación positivamente alta entre la comunicación interna Ascendente y la Gestión Organizacional en la Institución Educativa de Chorrillos, 2021, debido a que obtuvo los resultados ($Rho = 0,744$) y altamente significativa ($p = 0,000 < 0,005$).
3. La investigación indicó que existe relación entre la comunicación interna Descendente y la Gestión Organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021, ya que se obtuvo como resultado una correlación de ($Rho = 752$) y altamente significativa ($p = 0,000 < 0,005$).
4. La investigación estableció que existe relación entre la comunicación interna Horizontal y la Gestión Organizacional de una institución educativa de Chorrillos, 2021. Debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de ($Rho = 0,636$), lo cual indica que existe una correlación altamente significativa. Los resultados alcanzados fueron muy significativos ($p = 0,000 < 0,005$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Los directivos de la Institución Educativa de Chorrillos, deben promover la comunicación interna, no solo para el logro de las metas, sino también para que todo el personal se comprometa con la organización, y sientan mayor motivación y satisfacción personal, mediante el uso de una adecuada comunicación asertiva y efectiva.
2. Se recomienda a los directivos para mejorar la comunicación Ascendente, implementar un buzón de sugerencias de forma virtual o física en el cual los docentes y personal administrativo puedan redactar de forma libre y anónima, algún tipo de sugerencias o recomendaciones para mejoras de la Gestión organizacional.
3. Al Director, sub directores y coordinadores de área, deben de enfocarse en brindar mayor comprensión y capacitarse todos en temas de liderazgo, el cual permitirá se mejore la escucha activa, la comunicación asertiva, la empatía y el manejo adecuado del grupo de trabajo, en aras de mejorar la comunicación descendente. Todo ello será posible mediante reuniones periódicas con personal docente representativo por niveles, programas o asignaturas, quien será el portavoz de cada grupo conformado por docentes.
4. Se deberá fomentar una correcta comunicación Horizontal entre los colaboradores, mediante la implementación periódica de talleres vivenciales, actividades fuera de la jornada laboral, para fomentar la unión o camaradería entre los docentes.

REFERENCIAS

- Alfaro, C. (2012). Metodología de Investigación científica aplicado a la Ingeniería. Proyecto de Investigación. Universidad Nacional del Callao. Lima, Perú.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación Interna: proceso, disciplina y técnica*. Madrid: Gesbiblo.
- Arce, L. (Enero – Junio, 2010). Como lograr definir objetivos y estrategias empresariales. *Perspectivas*. (25). Universidad Católica Boliviana San Pablo. Cochabamba – Bolivia. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454010.pdf>
- Asociación Española de Dirección y Desarrollo de personas (AEDIPE) (2011). *Comunicación interna en la Empresa*. Valencia: Wolters Kluwer. España.
- Baque, M., Mantuano, J., Merchan, D., Mero, R. (2020). Comunicación y desarrollo organizacional en la carrera Administración de Empresas, Universidad Estatal del Sur de Manabí. (22 ed.).FIPCAE. 5 (4). <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i14.176>
- Berceruelo, B. (2020). *Empleados comprometidos, empresas eficaces*. Madrid, España: Estudio de Comunicación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3era Ed.). Pearson Educación. Colombia. ISBN: 978 – 958 – 699 – 128 - 5
- Borda, L. (2020). *“La comunicación interna y clima organizacional en los docentes de las instituciones educativas de la RED N°13 de Huaral – 2019”*. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49069>

- Cárdenas, P. (Abril – Junio, 2016). Las teorías de la organización: ¿Funcionan para explicar de manera integral a las organizaciones?. Revista Científica de FAREM- Esteli. Recuperado de <https://doi.org/10.5377/farem.v0i18.2771>
- Cervantes, C. (2017). *Comunicación interna y gestión organizacional en la superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías, oficina Lima, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16988>
- Correa, S. (2017). Incidencia de la Gestión por Competencias en el Crecimiento Empresarial. *Innova Research Journal*. 2(1). ISSN 2477-9024.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). Mc. Graw Hill. México D.F.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. Mc. Graw Hill. México.
- Daft, R. (2000). *Teoría y diseño organizacional*. (6ª ed.). Cengage Learning Editores. México.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. (23 ed.). Barranquilla. Universidad del Norte. <https://books.google.com.pe/books?id=WyKVBAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Egas, E. & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil – Ecuador. *Revista Espacios*. 39 (24) p. 20. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>
- Felix, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. *Historia y Comunicación Social*. Vol. 19. Núm. Especial Febrero.

- Gómez, B. & Benito, C. (2014). Presente de la comunicación organizacional en la pyme española. *Razón y Palabra*, (86). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1995/199530728023>
- Gómez, R. & Topete, C. (2018). Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo*. Disponible: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/348/1626>
- Griffin, R. (2011). *Administración* (Décima ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2005). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México D.F.: Paraninfo
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª Ed.). Mc Graw Hill. México, D.F.
- Massoni, S. (2007). Modelo de comunicación estratégica. http://aulavirtual.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/34315/mod_resource/content/1/Modelo_comunicacion_estrategica_Sandra_Massoni.pdf
- Meza, E. (2017). El papel del hombre en las organizaciones: un enfoque basado desde las teorías organizacionales. *Scielo. Oikos Polis*. 2(2). ISSN 2415-2250.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2011). *Manual de organizaciones y Funciones*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/transparencia/doc_gestion/MOF2011_1.pdf
- Miquel, S. & Aced, C. (2019). "Objetivos y dificultades en la evaluación de la comunicación interna en las empresas españolas". *El profesional de la información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.21>

- Montero, M & Rodríguez, D. (2014). Comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa Micaela bastidas, distrito de Iquitos, 2013. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Iquitos]. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3802>
- Munch, L. (2010). Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. Pearson Education
- Noguera, A., Barbosa, D. & Castro, D. (2014). Estrategia organizacional: una propuesta de estudio. Estudios Gerenciales. 30 (131). Cali. Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21231108007.pdf>
- Nosnik, A (1991). El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico. Trillas. México. D.F.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación. Cuantitativa - Cualitativa y redacción de Tesis. (4ta ed.). Ediciones de la U. Bogotá: Colombia. ISBN 978- 958- 762-188-4
- Ongallo, C. (2007). Manual de Comunicación. (2ª ed.). Madrid: Dykinson.
- Orbegoso, F. (2018). Comunicación interna y percepción de la organización de los trabajadores de una universidad pública de Huánuco, 2018. [Tesis de Doctorado. Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8326>
- Oyarvide,H., Reyes, E. & Montaña, M. (octubre, 2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las ciencias*. 3 (4) pp. 296 – 309. <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos De*

- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ª ed.). Pearson Education. México.
- Romero, V. (2016). La Importancia de la Comunicación Organizacional en las Empresas. Obtenido de Ruizhealytimes: <https://ruizhealytimes.com/sin-categoria/la-importancia-de-la-comunicacion-organizacional-en-las-empresas/>
- Saladrigas, H. (2005). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 60. La Laguna (Tenerife). <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200540saladrigas.htm>
- Salinas, M. (2017). *Comunicación interna y gestión organizacional en la municipalidad de Miraflores, 2016*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23532>
- Sánchez, J. (2018). *Comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional en la I.E. Domingo Mandamiento Sipán, Hualmay, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión-Huacho]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2149>
- Sánchez, M. & Nava, M. (2007). Sistemas y barreras de la comunicación en institutos universitarios tecnológicos del municipio Cabimas, Estado Zulia, Venezuela. *Scielo*. 4 (3). ISSN 1690-7515.
- Shein, E. (1985). *Organizational culture and leadership*, San Francisco, Jossey Bass. (2 libro, edición, 1992).
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación Científica*. (4ª Ed.) Limusa Noriega Editores. México.

- Trelles, I. (2018). *Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de los colaboradores administrativos de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10858>
- Universidad Cesar Vallejo. Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°021-2021 – VI- UCV.
- Vaca, F. (2015). Diseño de un plan de comunicación interna y clima laboral de la dirección distrital del Mies Ambato. [*Tesis de maestría. Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador*]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/442>
- Valenzuela, C., Villarreal, C. (2020). Comunicación organización interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuilla. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Valle, M. (2005). Comunicación Organizacional. Quispus. CIESPAL. Ecuador.
- Vargas, Z. (2009). La Investigación Aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*. 33(1). ISSN: 0379-7082.
- Vidalón, R. (2019). La comunicación interna y su influencia en la cultura organizacional del Instituto de Educación Superior Pedagógico América de la ciudad de Trujillo – 2019. [*Tesis de Maestría. Universidad Privada Antenor Orrego*]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5683>
- Villamar, G. (2019). Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.

Zazueta, M., Jacobo, C. & Ochoa, S. (2019). Componentes del Capital Humano: Indicadores y perspectivas de medición. *Revista Nacional de Administración*. 10 (2). <https://doi.org/10.22458/rna.v10i2.2743>

Williams, C. (2013). *ADMO. Administración (Sexta ed.)*. México: Cengage Learning. https://issuu.com/cengagelatam/docs/williams_issuu

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TITULO: Comunicación Interna y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021.						
PLANTEAMIENTO PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MARCO METODOLOGICO
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre la comunicación ascendente y la gestión organizacional</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>OE 1: Determinar la relación que existe entre la comunicación ascendente y la</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Existe una relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional en una Institución Educativa de Chorrillos, 2021</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1: Existe relación entre la comunicación ascendente y la gestión organizacional en una Institución</p>	<p>Comunicación interna</p>	<p>Ascendente</p> <p>Descendente</p> <p>Horizontal</p> <p>Estructura Formal</p>	<p>Brindar Atención al usuario</p> <p>Tomar en cuenta comentarios y sugerencias</p> <p>Confianza para hablar con el Jefe</p> <p>Recibe información de desempeño</p> <p>Comunicación precisa y sencilla</p> <p>Recibe información pertinente</p> <p>Confianza en los Compañeros</p> <p>Integración y coordinación</p> <p>Comunicación abierta y clara</p> <p>Objetivos / Estrategias</p> <p>Organigramas</p> <p>Manual de organización de funciones</p>	<p>Tipo y Diseño de Investigación</p> <p>Enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel Descriptiva, de diseño Correlacional y corte transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[Muestra del estudio] --- O1[O1] M --- O2[O2] O1 --- r[r] --- O2 </pre> </div> <p>Donde:</p> <p>M: muestra del estudio</p> <p>O1: Variable 1: Comunicación Interna</p> <p>O2: Variable 2: Gestión Organizacional</p> <p>r: coeficiente de relación entre las variables</p>

<p>en una Institución Educativa Chorrillos, 2021?</p>	<p>PE2: ¿Qué relación existe entre la comunicación descendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021?</p>	<p>gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Gestión organizacional</p>	<p>Manual de procedimientos administrativos</p>	<p>Población La Población serán el personal administrativo y docentes de la I.E. Pedro Ruiz Gallo de chorrillos. Muestra 44 trabajadores del programa de años intermedios. No se calcula tamaño de la muestra ni se realizará muestreo Técnicas de Recolección de Datos - Encuesta Instrumentos: - Cuestionario</p>
<p>PE 3: ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021?</p>	<p>OE 2: Determinar la relación que existe entre la comunicación descendente y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Gestión organizacional</p>	<p>Manual de procedimientos administrativos</p>	<p>Población La Población serán el personal administrativo y docentes de la I.E. Pedro Ruiz Gallo de chorrillos. Muestra 44 trabajadores del programa de años intermedios. No se calcula tamaño de la muestra ni se realizará muestreo Técnicas de Recolección de Datos - Encuesta Instrumentos: - Cuestionario</p>
<p>PE 3: ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021?</p>	<p>OE 3: Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Gestión organizacional</p>	<p>Manual de procedimientos administrativos</p>	<p>Población La Población serán el personal administrativo y docentes de la I.E. Pedro Ruiz Gallo de chorrillos. Muestra 44 trabajadores del programa de años intermedios. No se calcula tamaño de la muestra ni se realizará muestreo Técnicas de Recolección de Datos - Encuesta Instrumentos: - Cuestionario</p>
<p>PE 3: ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021?</p>	<p>OE 3: Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Gestión organizacional</p>	<p>Manual de procedimientos administrativos</p>	<p>Población La Población serán el personal administrativo y docentes de la I.E. Pedro Ruiz Gallo de chorrillos. Muestra 44 trabajadores del programa de años intermedios. No se calcula tamaño de la muestra ni se realizará muestreo Técnicas de Recolección de Datos - Encuesta Instrumentos: - Cuestionario</p>
<p>PE 3: ¿Qué relación existe entre la comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021?</p>	<p>OE 3: Determinar la relación que existe entre la comunicación horizontal y la gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>gestión organizacional en una Institución Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Educativa Chorrillos, 2021</p>	<p>Gestión organizacional</p>	<p>Manual de procedimientos administrativos</p>	<p>Población La Población serán el personal administrativo y docentes de la I.E. Pedro Ruiz Gallo de chorrillos. Muestra 44 trabajadores del programa de años intermedios. No se calcula tamaño de la muestra ni se realizará muestreo Técnicas de Recolección de Datos - Encuesta Instrumentos: - Cuestionario</p>

ANEXO 02

Matriz de operacionalización de variable Comunicación Interna

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición Ordinal Tipo Likert	Niveles y rangos
Ascendente	Brindar atención al usuario	1,2,3		
	Tomar en cuenta comentarios y sugerencias	4		
	Confianza para hablar con el jefe	5		Inadecuado
Descendente	Recibe información de desempeño	6,7,8	5= siempre	15 - 35
	Comunicación precisa y sencilla	9	4=Frecuentemente	Adecuada
	Recibe información pertinente	10	3= Algunas Veces	36 - 55
Horizontal	Confianza en los compañeros	11,12	2=Ocasionalmente	Muy adecuada
	Integración y coordinación	13	1=Nunca	56 - 75
	Comunicación abierta y clara	14, 15		

Nota. Tomado de Cervantes Hurtado, Christian (2017) y Montero Arévalo, Marisol y Rodríguez Veinemilla, Dina (2014).

ANEXO 03

Matriz de operacionalización de Variable Gestión Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición Ordinal Tipo Likert	Niveles y rangos
Estructura Formal	Objetivos / Estrategias	1 al 15	5 = Muy de acuerdo 4 = De acuerdo 3= Ni en acuerdo ni en desacuerdo 2= Desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo	Variable gestión organizacional:
	Organigramas			Deficiente (49 – 88) Regular (89 – 108) Eficiente (109 – 155)
	Manual de organización de funciones			Estructura formal:
	Manual de procedimientos administrativos			Deficiente (15 – 44) Regular (45 – 59) Eficiente (60 – 75)
Estructura Informal	Cultura Organizacional	16 al 31		Estructura informal
	Toma de decisiones			Deficiente (16 – 37) Regular (38 – 59) Eficiente (60 – 80)

Nota. Tomado de Salinas Carranza, Marxtha (2017), Montero Arévalo, Marisol y Rodríguez Veintemilla, Dina (2014)

ANEXO 04

Ficha Técnica del instrumento de la Variable N° 1 – Comunicación Interna

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Comunicación Interna
Contenido	Cuestionario tipo escala Likert, la escala fue elaborada por Portugal y adaptada a nuestra realidad, cuenta con 15 ítems, a través de los cuales 5 están dirigidos para la dimensión ascendente, 5 ítems dirigidos a la dimensión descendente y 5 ítems a la dimensión horizontal de la comunicación. Para las respuestas se empleó la escala tipo Likert con 5 alternativas y la puntuación máxima obtenida en el instrumento es de 75 puntos.
Autor	Portugal, A. (2005), Adaptado por Christian Cervantes Hurtado 2017
Procedencia	Perú
Administración	Individual
Duración	Sin límite de tiempo
Aplicación	Adultos
Materiales	Google Form
Niveles	3 Inadecuada 2 Adecuada 1 Muy adecuada
Dimensiones	Cantidad de Dimensiones: 3 Dimensión 1: 5 ítems, Dimensión 2: 5 ítems, Dimensión 3: 5 ítems. Total de Ítems: 15
Escalas	1 Nunca 2 Ocasionalmente 3 Algunas Veces 4 Frecuentemente 5 siempre
Baremación	Nivel Alto = 56 – 75, Nivel Medio= 36 – 55, Nivel Bajo = 15 - 35

Nota. Cervantes Hurtado, Christian (2017).

ANEXO 05

Ficha Técnica del Instrumento de Medición de la Variable N° 2 Gestión Organizacional

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Gestión Organizacional
Contenido	Cuestionario tipo escala Likert con estructura formal, que cuenta con 15 ítems, a través de los cuales 5 están dirigidos para la dimensión ascendente, del mismo modo se cuenta con los indicadores objetivos y estrategias, organigramas, manual de organización y funciones, manual de procedimientos administrativos, por la posición de la estructura informal está constituida por 15 ítems y está conformada por los indicadores cultura organizacional y toma de decisiones.
Autor	Validado por Montero y Rodríguez (2014).
Procedencia	Perú
Administración	Individual
Duración	Sin límite de tiempo
Aplicación	Adultos
Materiales	Google Form
Niveles	3 Deficiente 2 Eficiente 1 Muy eficiente
Dimensiones	Cantidad de Dimensiones: 2 Dimensión 1: 15 ítems, Dimensión 2: 15 ítems, Total de Ítems: 30 ítems.
Escalas	1 Totalmente en Desacuerdo (TD) 2 Desacuerdo (D) 3 Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NA/ND) 4 De acuerdo (A) 5 Muy de Acuerdo (MA)
Baremación	Nivel Eficiente, Nivel Regular, Nivel Deficiente

Nota. Cervantes Hurtado, Christian (2017).

ANEXO 06

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Gracias por su colaboración.

Siempre	5
Frecuentemente	4
Algunas veces	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Dimensión 1: Comunicación Ascendente					
1	¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?					
2	¿Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta?					
3	¿Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?					
	Dimensión 2: Comunicación Descendente					
6	¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Su jefe le da la información de manera oportuna?					
	Dimensión 3: Comunicación Horizontal					
11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?					
15	¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?					

Nota. Portugal 2005, adaptado por Cervantes Hurtado, Christian (2017).

ANEXO 07

Encuesta – Cuestionario Gestión Organizacional

INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
ESTRUCTURA FORMAL						
OBJETIVOS/ ESTRATEGIAS	1. En la institución educativa se determinan los objetivos y estrategias en el marco de la Misión y Valores Institucionales.					
	2. En la institución educativa se elabora Planes y Proyectos anuales con especificaciones de recursos, tiempos y responsables.					
ORGANIGRAMAS	3. La estructura organizativa de la Institución es adecuada para lograr un buen clima institucional entre el personal.					
	4. La institución educativa cuenta con organigrama definido, aprobado y vigente.					
	5. Está de acuerdo como está estructurado el sistema jerárquico de su institución.					
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	6. La institución educativa cuenta con Manual de Organización y Funciones definido, aprobado y vigente.					
	7. Las funciones y atribuciones de cada cargo están definidas en documentos como manuales o resoluciones.					
	8. En la selección de docentes para integrar determinados cargos, se considera las competencias de los docentes.					
	9. Existe delegación de responsabilidades y promoción de la autonomía en la institución educativa.					
	10. Conoce Ud. las tareas o funciones específicas que debe realizar en su Institución educativa.					
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	11. Los procesos y procedimientos administrativos de la institución están explicitados en el Manual de Procesos administrativos.					
REGLAMENTO INTERNO	12. La institución educativa cuenta con Reglamento Interno formulado de manera participativa.					
	13. Los deberes y derechos de los estudiantes, docentes, administrativos y directivos de la Institución Educativa están expuestos en el Reglamento interno.					
	14. Las sanciones y estímulos de los estudiantes, docentes, administrativos y directivos de la Institución Educativa están expuestos en el Reglamento interno, en concordancia con las Leyes vigentes.					
	15. Está de acuerdo como se vienen utilizando las reglas de control de personal.					
ESTRUCTURA INFORMAL						
	16. Los directivos de la Institución Educativa promueven la cultura organizacional y miden el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.					
	17. Existe en la institución un sentimiento general de camaradería y vocación de servicios.					
	18. Considera que en la institución educativa existe un buen ambiente de trabajo.					
CULTURA ORGANIZACIONAL	19. Está de acuerdo con el sistema de estímulos, recompensas y equidad por realizar actividades en favor de la institución educativa.					
	20. El comportamiento organizacional en su institución educativa es bueno.					
	21. La organización en la institución educativa permite el trabajo en equipo de los docentes.					
	22. Existe una buena comunicación interpersonal con sus compañeros de trabajo.					
	23. Las disputas o conflictos internos entre miembros de la comunidad educativa, constituyen una barrera para la buena comunicación y el desarrollo institucional.					
	24. En su institución generalmente se cultiva una educación en valores.					
	25. El equipo directivo conoce y aplica variadas técnicas de negociación y resolución de conflictos.					
	26. Las "diferencias culturales" o la confrontación intelectual, cuando se asumen comportamientos prejuiciosos entre miembros de la comunidad educativa, originan la disociación entre pares de la institución educativa.					
	27. Se siente motivado trabajando en la Institución.					
	28. La presencia de sistemas administrativos inadecuados en la institución educativa genera una deficiente comunicación con su entorno inmediato (padres de familia y público en general).					
	29. Está de acuerdo con el estilo de dirección que aplica su jefe inmediato superior.					
TOMA DE DECISIONES	30. En la institución educativa se promueve la participación del personal en la toma de decisiones.					
	31. Participa en la toma de decisiones en beneficio de la institución educativa.					

Nota. Tomado de Montero Arévalo, Marisol y Rodríguez Veintemilla, Dina (2014).

ANEXO 08

Consentimiento Informado

Sección 1 de 4

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y CUESTIONARIO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Estimado participante la presente encuesta tiene por finalidad conocer acerca de la comunicación interna y la gestión organizacional en la Institución Educativa, para lo cual se le solicita responda con sinceridad, así mismo todo la información recopilada será manejada confidencialmente. Gracias por su apoyo y colaboración.

INDIQUE SU GENERO *

- MASCULINO
- FEMENINO

Sección 2 de 4

CONSENTIMIENTO

Consentimiento: por favor elija la opción que prefiera, al hacer clic en la opción "Doy mi consentimiento" declara que tiene al menos 18 años de edad y que acepta participar voluntariamente.

Consentimiento *

- Si doy mi consentimiento
- No doy mi consentimiento

GESTIÓN ORGANIZACIONAL



Estimado encuestado(a), la siguiente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre su punto de vista acerca de la efectividad de la Gestión Organizacional en la Institución Educativa, para lo cual su opinión es de vital importancia. Le aseguramos que las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración.

Estimado participante en la presente encuesta deberá marcar la respuesta que considere adecuada y llenar las líneas en blanco en caso que se le pida.

MA	Muy de acuerdo	5
A	De acuerdo	4
NA/ND	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3
D	Desacuerdo	2
TD	Totalmente en desacuerdo	1

ANEXO 09: RESULTADOS

Figura 1

Análisis de Regresión Lineal de relación entre Comunicación Interna y la Gestión Organizacional

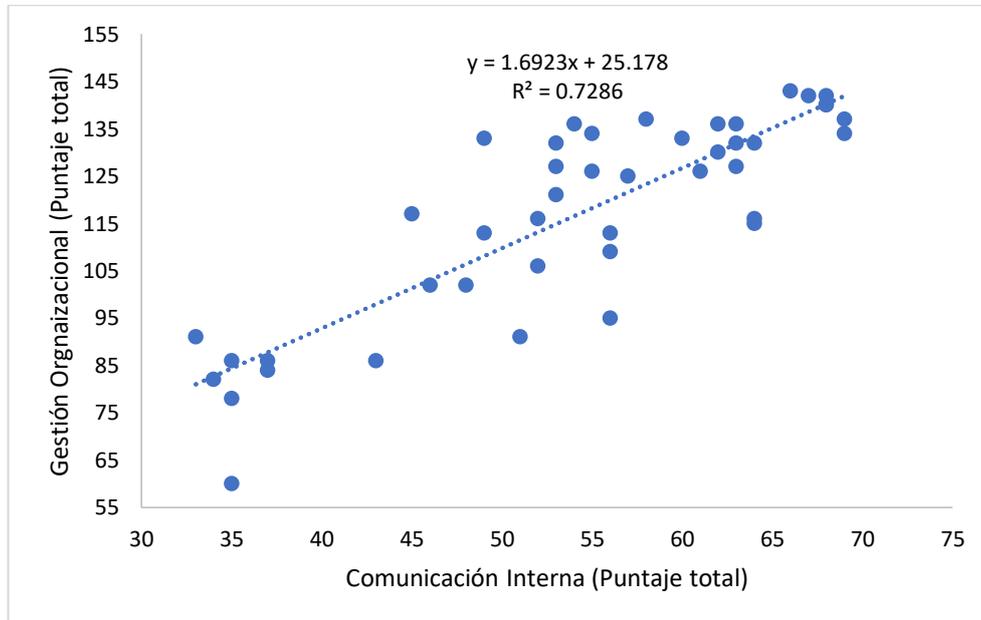


Figura 2

Análisis de regresión Lineal de Relación entre la comunicación Ascendente y la gestión organizacional

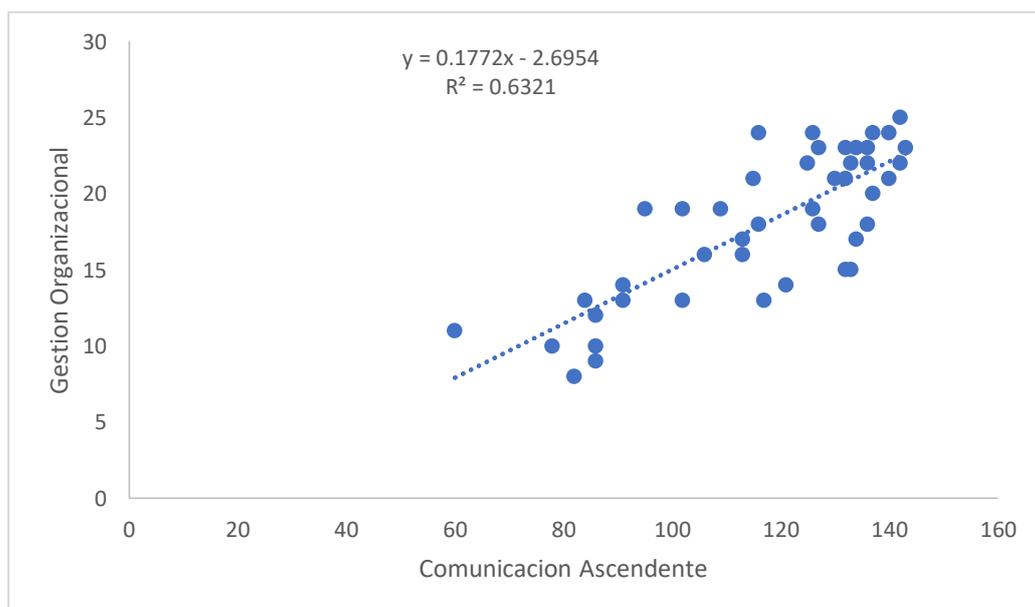


Figura 3

Análisis de regresión Lineal de relación entre Comunicación Descendente y Gestión Organizacional

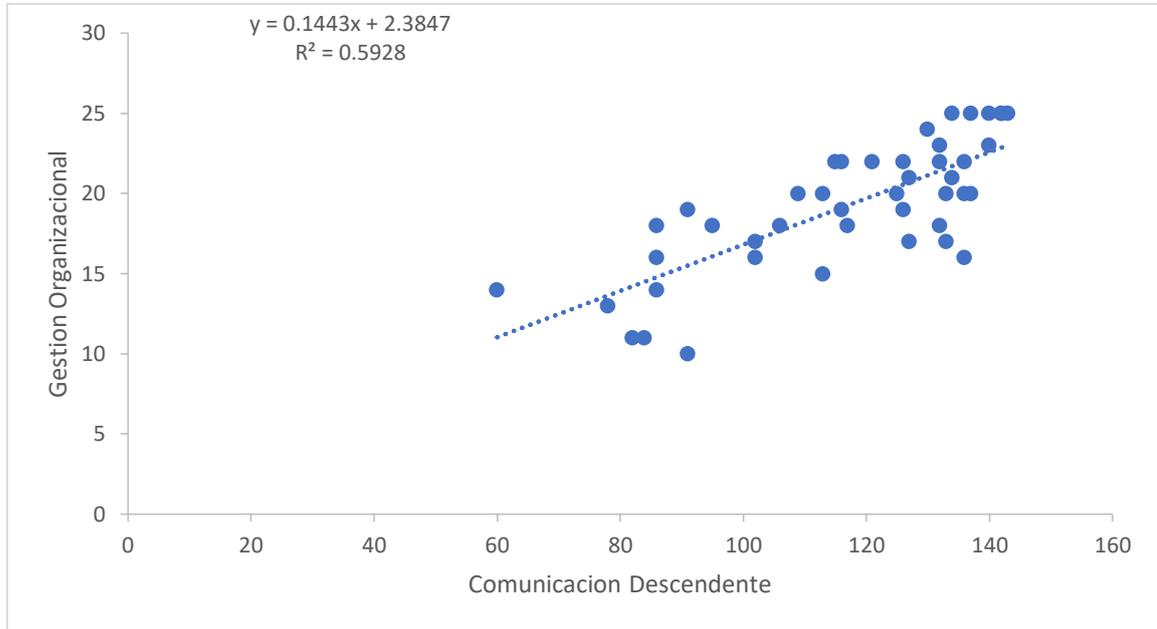
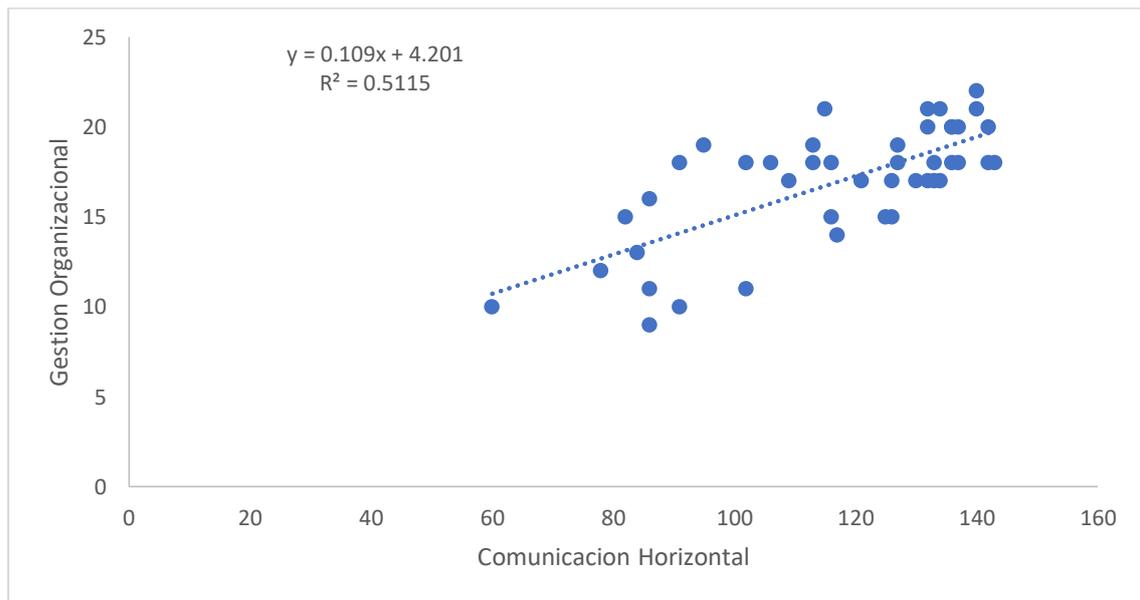


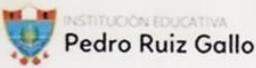
Figura 4

Análisis de regresión lineal de relación entre Comunicación Horizontal y Gestión Organizacional.



ANEXO 10

Autorización de Institución Educativa para la aplicación de Instrumentos y realización de Investigación.

 INSTITUCIÓN EDUCATIVA
Pedro Ruiz Gallo

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "PEDRO RUIZ GALLO" – UGEL 07

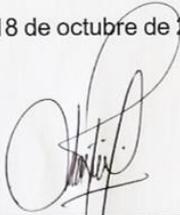
HACE CONSTAR QUE:

Doña **FERNANDINI ZÁRATE, MARÍA PAULA** identificada con DNI N°44261752, se le otorga el permiso para obtener información en el desarrollo de su trabajo de investigación titulado:

"COMUNICACIÓN INTERNA Y LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PEDRO RUIZ GALLO DE CHORRILLOS 2021"

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Chorrillos, 18 de octubre de 2021

O -223913806- O+
FERNANDO MARTÍNEZ DE PINILLOS QUINONES
Coronel de Infantería
DIRECTOR I.E. "PEDRO RUIZ GALLO"