



UNS
ESCUELA DE
POSGRADO

“La comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020 ”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**

AUTOR:

Br. CARRASCO CARRIÓN, Eduardo Luis

ASESOR:

Dr. ZA VALETA CABRERA, Juan Benito

**NUEVO CHIMBOTE - PERÚ
2022**



UNS
ESCUELA DE
POSGRADO

CONSTANCIA DE ASESORAMIENTO DE LA TESIS

Yo, Juan Benito Zavaleta Cabrera, mediante la presente certifico mi asesoramiento de la Tesis de Maestría titulada: **“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y EL DESEMPEÑO DOCENTE DE LA IE JOSÉ OLAYA, CHIMBOTE, 2020”**, elaborada por el bachiller EDUARDO LUIS CARRASCO CARRIÓN, para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación mención Docencia e Investigación, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional del Santa.

Nuevo Chimbote, marzo del 2022.

.....
Dr. JUAN BENITO ZAVALETA CABRERA

ASESOR



UNS
ESCUELA DE
POSGRADO

CONFORMIDAD DEL JURADO EVALUADOR

**“La comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE
José Olaya, Chimbote, 2020”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCION DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Revisado y Aprobado por el Jurado Evaluador:

Dra. Blanca Gutiérrez Pérez

PRESIDENTA

Dra. Maribel Alegre Jara

SECRETARIA

Dr. Juan Benito Zavaleta Cabrera

VOCAL

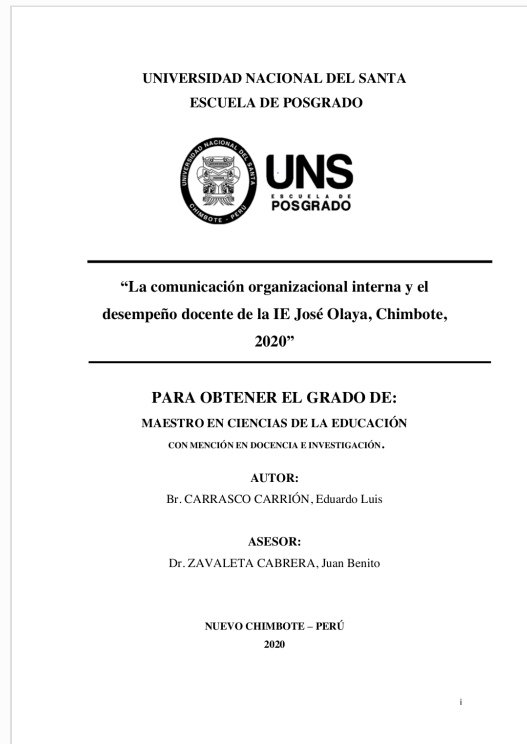


Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Eduardo Luis Carrasco Carrión
Título del ejercicio: REVISIÓN TESIS ASESORADA
Título de la entrega: "La comunicación organizacional interna y el desempeño do...
Nombre del archivo: Carrasco_Carri_n,_Eduardo_Luis_-_informe_de_tesis_ok.docx
Tamaño del archivo: 1.45M
Total páginas: 100
Total de palabras: 18,788
Total de caracteres: 103,900
Fecha de entrega: 11-mar.-2022 06:18p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 1782288526



DEDICATORIA

Dedico este trabajo:

A mi fiel y dulce esposa Ena, quien me anima e impulsa para asumir nuevos retos.

A mis adorados hijos: Rodrigo, María Fernanda y Camila, por ser la razón de mi ser y quehacer existencial.

AGRADECIMIENTO:

A Dios padre todopoderoso por su amor e infinita misericordia.

Al Doctor Juan Benito Zavaleta Cabrera asesor de la presente investigación, por sus orientaciones.

A todos los docentes de posgrado que contribuyeron con sus conocimientos para la cristalización de este trabajo.

A los maestros y maestras de la IE “José Olaya”, por permitirme generosamente realizar la presente investigación.

Índice

Aval de informe de tesis	ii
Hoja de aprobación del jurado evaluador	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Lista de tablas	viii
Lista de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
CAPÍTULO I	1
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento y fundamentación del problema de investigación	1
1.2. Antecedentes de la investigación	6
1.3. Formulación del problema	11
1.4. Delimitación e importancia	11
1.5. Justificación e importancia de la investigación	11
1.6. Objetivos de la investigación	13
1.6.1. Objetivo General	13
1.6.2. Objetivos Específicos	14
CAPÍTULO II	15
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Fundamentos teóricos de la investigación	15
2.2. Marco conceptual	35
CAPÍTULO III	39
III. MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. Hipótesis central de la investigación	39
3.2. Variables e indicadores de la investigación	39
3.3. Métodos de investigación	40
3.4. Diseño o esquema de la investigación	41
3.5. Población y muestra	41
3.6. Actividades del proceso investigativo	43
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43

3.8. Procedimiento para la recolección de datos	45
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de los resultados	45
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1. Resultados	46
4.2. Discusión	59
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. Conclusiones	64
5.2. Recomendaciones	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
Anexos	72

Lista de tablas

Tabla 1. Nivel de comunicación organizacional interna de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	47
Tabla 2. Niveles del desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	48
Tabla 3. Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones.	49
Tabla 4. Tabla de contingencia entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	50
Tabla 5. Coeficiente de correlación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	51
Tabla 6. Tabla de contingencia entre la comunicación descendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	52
Tabla 7. Coeficiente de correlación entre la comunicación descendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	53
Tabla 8. Tabla de contingencia entre la comunicación ascendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	54
Tabla 9. Coeficiente de correlación entre la comunicación ascendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	55
Tabla 10. Tabla de contingencia entre la comunicación horizontal y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	56
Tabla 11. Coeficiente de correlación entre la comunicación horizontal y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	57
Tabla 12. Tabla de contingencia entre los rumores y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	58
Tabla 13. Coeficiente de correlación entre los rumores y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.	59

Lista de figuras

- Figura 1. Nivel de comunicación organizacional interna de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. 47
- Figura 2. Niveles del desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020. 48

Resumen

La presente investigación tuvo como fin determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Para ello, se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por 42 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria de la institución, de los cuales se determinó trabajar con toda la población debido a lo reducido de su tamaño. A los participantes se les aplicó dos cuestionarios, uno por cada variable, cuestionario sobre comunicación organizacional interna y cuestionario sobre desempeño docente. Para el análisis se aplicó la prueba no paramétrica Tau b de Kendall, llegando a la conclusión de que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020, tal como se evidencia en el p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0.05, confirmado por el valor $r = 0.498$.

Palabras clave: comunicación organizacional interna, desempeño docente, comunicación descendente, comunicación ascendente, rumores.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship that exists between internal organizational communication and teaching performance at IE José Olaya, Chimbote, 2020. To do this, a research with a quantitative approach was developed, with a descriptive, correlational, non-experimental and non-experimental design. cross. The population was composed of 42 teachers from the initial, primary and secondary levels of the institution, of which it was determined to work with the entire population due to its small size. Two questionnaires were applied to the participants, one for each variable, a questionnaire on internal organizational communication and a questionnaire on teaching performance. For the analysis, the non-parametric Kendall Tau b test was applied, concluding that there is a significant relationship between internal organizational communication and teaching performance at IE José Olaya, Chimbote, 2020, as evidenced in p -value of 0.000, which is less than 0.05, confirmed by the value $r = 0.498$.

Keywords: internal organizational communication, teaching performance, descending communication, ascending communication, rumours.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Planteamiento y fundamentación del problema de investigación.

El desempeño docente es fundamental, puesto que se constituye en una de las variables responsables del logro de los aprendizajes, de tal manera que “es el eje que moviliza el proceso de formación dentro del sistema educativo formal” (Estrada, 2015, p. 3). Debido a ello, se ha entendido en los últimos tiempos que el logro de la calidad en educación pasa por la mejora del desempeño de los profesionales de la educación, de tal manera que en todos los países se han venido implementando determinados perfiles profesionales, los cuales se pueden apreciar en el Marco de buen desempeño.

Por otro lado, la comunicación organizacional es uno de los elementos responsables de la mejora en la productividad, así como del cumplimiento de objetivos en las instituciones. Triana y Perez (2016) explica que esta variable permite que los empleados, docentes en el caso de instituciones educativas, establezcan un vínculo con sus organizaciones, lo que les impulsa a buscar desempeños más eficientes. Su presencia resulta tan trascendente que incluso resulta un factor más decisivo que el salario.

La realidad educativa, sin embargo, demuestra que a pesar de la importancia capital que evidencia el desempeño docente, tanto como la comunicación organizacional, este aún no logra reunir las condiciones de calidad requerida en contextos diversos. Entre las principales causas podría considerarse el liderazgo ejercido por el directivo, o incluso, la motivación propia del profesor (Martínez, Guevara, y Valles, 2016).

La ausencia de un desempeño docente idóneo ha generado, como primer punto, que los aprendizajes logrados por los estudiantes no sean eficientes, por lo que se ha visto afectada la calidad en la educación. Asimismo, es también el clima escolar quien se ve notablemente afectado, a través del cúmulo de relaciones que sirven como indicadores de desempeño, tanto con estudiantes, como con los padres de familia. Por último, un deficiente desempeño afecta notablemente al propio sistema educativo, dado que el docente es el responsable directo de la implementación y evaluación curricular. Desde esta perspectiva, las diversas políticas surgidas no tienen asidero si es que no existe el profesional adecuado y pertinente para su ejecución (Flores, 2014).

Esta problemática mostrada se presenta en diversos niveles y planos. En primer lugar, el problema existe a nivel internacional. La Organización para la cooperación y desarrollo económicos (2018), establece en su informe sobre las evaluaciones PISA, que el desempeño docente se constituye en el insumo fundamental para el logro de aprendizaje significativos y de calidad.

Con respecto a las características de este desempeño docente, la OCDE determina que, entre los países que la conforman, existen dos principales modelos de empleo: los basados en la carrera y los basados en el cargo. Con respecto al primero, se afirma que el acceso para el ejercicio docente “es competitivo, el desarrollo de la carrera laboral está ampliamente regulado y se garantiza un empleo de por vida. Ya que los docentes no pueden ser despedidos con facilidad por un desempeño deficiente” (OCDE, 2018, p.11). Este tipo de modelos son propios de países como Francia, Japón, Corea e Italia.

Con respecto al segundo modelo, se busca “que los funcionarios públicos opositen a puestos concretos, para ver que sus competencias se adecuan a unos

requisitos laborales específicos, por lo que se refiere a la evaluación docente y la formación continua” (OCDE, 2018, p. 12). Este modelo es propio de países como Canadá, Reino Unido, Suiza y Suecia. Por otro lado, Bruns (2016), plantea que en América Latina, el desempeño docente se ve principalmente afectado en el factor correspondiente al uso del tiempo.

En su estudio, revela que los países con mejor porcentaje de esta dimensión corresponden a Colombia, con un 65 % y a Brasil, con un 64%, cuando el parámetro establecido para una buena práctica docente se estipula en un uso temporal del 85%. Asimismo, agrega que en nuestro continente “se pierde el 20 % del tiempo posible de instrucción, en comparación con la meta establecida en las buenas prácticas. Esto equivale a un día menos de instrucción por semana” (Bruns, 2016, p. 12).

Este estudio considera también, por otro lado, los rasgos característicos del uso de materiales de los profesores. De esta manera, se indica que entre todos los materiales usados, el más recurrente es el uso del pizarrón, el cual es utilizado durante el 25 % del tiempo que se dedica al proceso de enseñanza – aprendizaje. Por otro lado, las TICs son poco usadas, dado a las competencias necesarias de los docentes para su utilización, y también a la ausencia de estas en la mayoría de las instituciones. Estos datos, según Bruns (2016), han provocado que “el profesor de mejor desempeño le dedique el 80% del tiempo a actividades de aprendizaje, mientras que el de peor desempeño le dedica solamente el 30 % del tiempo” (p.13).

Con respecto a la comunicación organizacional Saladrigas (2015) explica que uno de los principales problemas de las organizaciones internacionales tiene que con el desconocimiento y desinterés del planeamiento estratégico por parte de los trabajadores, por lo que es común que más del 50% de los mismo desconozca la misión, visión u objetivos estratégicos de la institución. Asimismo, otro de los

problemas recurrentes consiste dificultades para el trabajo en equipo, incluso a pesar de los esfuerzos que realizan las organizaciones para desarrollar estas habilidades en sus empleados. Llanos (2016) considera, además, que habitualmente existen problemas por los canales comunicativos usados, los cuales, dado los tiempos actuales tienen caracteres tecnológicos. Este rasgo ha generado que los empleados con mayor edad hayan tenido problemas para adaptarse y mantenerse al corriente de los mensajes que circulan en las organizaciones.

A nivel nacional, el desempeño docente que se evidencia en nuestro país aún se encuentra en una fase de mejora. La UNESCO (2017), explica que el desempeño docente en nuestro país está condicionado por ciertos factores, resaltando de esta manera que “uno de cada cinco docentes (19%) tiene una actitud negativa hacia sus remuneraciones y un tercio de los docentes (31%) tiene una actitud negativa hacia las relaciones interpersonales con sus colegas” (p. 19). Esto, reflejado a través de la realidad nacional, permite interpretar que existe una relación entre el ejercicio de la práctica docente y las condiciones económicas y de contexto en la cual se desempeña el educador.

El estudio de Murillo y Román (2015) manifiesta que el docente peruano posee una edad promedio de 40 años. Explica, además que el conocimiento o dominio de la materia se constituye, según el diagnóstico, en la principal limitante de los profesores de Educación primaria. Asimismo, se revela que con respecto al uso de tiempo, el docente peruano es uno de los que menos uso efectivo hace de este, pues el 12% de las actividades programadas no se utilizan en la generación de aprendizajes, sino en actividades que no contribuyen a la clase. A esto se suma los problemas de ausentismo docente, los cuales en nuestro país representan el 6% del total.

En el plano local, la I.E. José Olaya contempla algunos de los indicadores de desempeño existentes en los planos internacional y nacional. Se puede apreciar a partir del monitoreo y acompañamiento que un porcentaje de docentes aún posee rutinas tradicionales o hasta incluso conductistas en el desarrollo de las clases. Estos rasgos se manifiestan a través de la exposición como recurso fundamental para el logro de aprendizajes y el pasivismo de los estudiantes, sujetos de aprendizaje.

Por otro lado, existen maestros que no tienen un manejo idóneo de los procesos pedagógicos y sobre todo didácticos, y si se tiene el conocimiento, el problema se genera en la implementación de los mismos.

A esto, se suma el problema de la evaluación, la cual es impuesta como una herramienta de medición y categorización del estudiante, olvidando procesos básicos como la retroalimentación o incluso, la evaluación formativa. Por otro lado, el uso pedagógico del tiempo aún no es eficaz.

Esto se explica en el sentido de que, si bien los docentes utilizan estrategias y procedimientos para lograr las competencias, estos no resultan efectivas debido a la poca contextualización de la misma, por lo que constituyen en tiempo perdido. No se puede dejar de lado la actitud que demuestran los docentes en la mejora de sus desempeños. Si bien es cierto que muchos docentes demuestran intenciones de progresar, existen algunos que consideran que el desempeño que ellos demuestran es eficaz, por lo que no deberían variar los métodos o estrategias aplicadas. Esto no solo afecta su labor docente, sino también las relaciones interpersonales con los colegas, dado que no son asiduos del trabajo en equipo ni de la mejora a partir de los acompañantes.

Asimismo, con respecto a la comunicación organizacional se puede observar que en la institución educativa existen dificultades, lo que ha conllevado a que los

docentes no se encuentren comprometidos con su labor. Estos problemas comunicativos se dan tanto de manera descendente (desde la dirección a docentes), ascendente (docentes a dirección) y de forma horizontal (a nivel de docentes y en equipos de trabajo). Este problema se ha agudizado aún más en los tiempos de pandemia, en el trabajo remoto ha impedido que las coordinaciones se den de forma más eficiente, así como la existencia de dificultades en la circulación de la información.

Tomando en cuenta la realidad problemática descrita, esta investigación parte por encontrar la relación que existe entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente en la I.E. José Olaya de Chimbote.

1.2. Antecedentes de la investigación.

A nivel internacional se encontró los siguientes estudios:

Domínguez (2019) en su investigación titulada “Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile”, tuvo como finalidad describir los tipos existentes de comunicación entre los directores y docentes; para ello obtuvo una muestra de 22 IE, obteniendo 245 encuestados. Se concluyó que “los directivos ejercitan, de preferencia, el tipo de comunicación formal, descendente, horizontal y ascendente para coordinar al profesorado en el desarrollo del trabajo dirigido al cumplimiento de las metas institucionales. Puede concluirse que el empleo de estos tipos de comunicación favorece la coordinación del trabajo de directivos y profesorado en los procesos de gestión de la organización educativa” (p. 80)

Bedoya (2017) en su estudio “Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa

Cristóbal Colón”, se propuso analizar la variable comunicación interna, para lo cual contó con una muestra de 40 personas, entre directivos, docentes y administrativos.

A partir de los resultados se concluyó que “las instituciones educativas oficiales necesitan con urgencia valerse de la comunicación como eje que ayude a direccionar los procesos internos; con respecto a los canales de comunicación, éstos son muy informales y dependientes de un lenguaje oral, lo cual puede generar dificultades al momento de mantener la veracidad y confiabilidad de la información; finalmente, se destaca en esta investigación es que el flujo de comunicación ascendente y descendente se direcciona a través de la figura del coordinador.

Así mismo, manifiestan que las relaciones entre compañeros son buenas, de manera que hay un buen clima de confianza, trabajo en equipo, motivación e integración” (p. 17)

Triana y Pérez (2016) en su investigación de maestría “Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el Colegio Brasilia Bosa I.E.D. Sede a jornada mañana”, se propuso fortalecer la variable comunicación organizacional mediante su propuesta de implementación de círculos de calidad, para lo cual contó con una muestra de 42 docentes.

Luego del análisis de los resultados se concluye que “en el diagnóstico realizado en el colegio Brasilia Bosa se pudo determinar la existencia de dificultades en los procesos de comunicación entre docentes y directivos docentes, en cuanto a la fluidez de la información, los estilos de comunicación, en la interpretación, y la retroalimentación de la información. Así mismo, se evidenciaron dificultades con respecto a los flujos verticales descendentes y ascendentes de la comunicación en las diferentes reuniones, comunicados y circulares, ya que no se generan verdaderos

actos comunicativos, en los que se evidencie consenso y retroalimentación, por ende la participación de los docentes en la toma de decisiones es escasa, sin que exista un medio diferente a la comunicación directa, para conocer las necesidades, expectativas y dificultades de la labor diaria de este grupo de maestros, lo que desencadena malestar e incide en el clima institucional” (p. 62).

Pacheco (2015) en su estudio titulado “Influencia de la comunicación interna en la gestión del conocimiento y aprendizaje en Atlante”, luego de la revisión de la literatura sobre las variables llegó a las siguientes conclusiones: “a) Una buena gestión de la comunicación interna debe alcanzar un objetivo básico, que es cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos que forman parte de una organización y; b) Las Universidades no pueden dejar de lado a la comunicación interna en ningún momento, las exigencias de la educación son mayores, las Universidades Latinoamericanas están en pleno cambio, específicamente en Ecuador el cambio se está dando drásticamente en virtud de la búsqueda de la educación de calidad, y es estos cambios que demanda una comunicación continua y eficiente que permita manejar los cambios correctamente y no se vea como una amenaza sino como una oportunidad al éxito social” (párr. 41)

A nivel nacional se encontró las siguientes investigaciones:

Concha (2017) en su tesis de maestría titulada “Comunicación interna y desarrollo organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Andahuaylas, 2016”, se determinó en establecer la correlación entre las variables de su investigación, para lo cual tuvo una muestra de 124 docentes directivos.

Luego del análisis de los resultados se concluyó que:

“a) Se ha determinado, según la percepción de los directivos docentes, que hay una relación positiva significativa entre estas variables ($r= 0,678$ y $P = 0,000$), es

decir una buena comunicación interna del directivo docente se mantendrá inalterable dependiente del desarrollo organizacional.

b) Se concluye que el nivel de comunicación interna en las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Andahuaylas, 2016 es ineficaz en cuanto a su comunicación; es decir, se presentan falencias en la comunicación interna, la cual está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de las instituciones educativas y al mismo influye directamente sobre el desempeño docentes de dichas instituciones educativas, así también en las actitudes de los directivos docentes.

c) La percepción del desarrollo organizacional en las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Andahuaylas, está referida a cinco dimensiones: cambio organizacional, trabajo en equipo, cultura organizacional, clima organizacional, y aprendizaje organizacional, para el caso del desarrollo organizacional, está se manifiesta en la escasa cultura organizacional desfavorables en cuando a la orientación hacia los docentes de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de Andahuaylas. Respecto al trabajo en equipo muestra poco interés en trabajar en conjunto, la cual conlleva a un desinterés en el trabajo que llevan los directivos docentes” (p. 79).

Luna (2014) en su tesis de maestría titulada “Comunicación organizacional y desempeño docente en la Institución Educativa Emblemática Melitón Carvajal, distrito de Lince, UGEL N° 03, año 2012”, tuvo como propósito identificar la relación entre las variables de estudio, para ello contó con una muestra de 65 docentes. Del análisis de los resultados se concluyó que “existe una relación positiva y significativa (0,679) entre la comunicación organizacional y el desempeño docente. Asimismo, existe una relación débil (0,232) de los procesos internos, relación media

(0,446) de las funciones de mando y no existe relación de la solución de problemas (0,189) con el desempeño profesional de los docentes” (p. 58)

García y Segura (2014) en su estudio de maestría “El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del Distrito de Cajay – 2013”, tuvo como finalidad determinar la relación entre las variables de estudio, para ello primero identificó el nivel de cada una de ellas y sus dimensiones, contando con una muestra de 65 docentes provenientes de 11 IE diferentes. Del análisis se identificó que “los docentes de las instituciones educativas de Cajay, consideran que la comunicación está entre los niveles alto (52.3%) y regular (44.6%). Así también, se evidenció que el desempeño de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Cajay está entre los niveles alto (63.1%) y muy alto (32.3%)” (p. 82).

A nivel local se encontró los siguientes estudios:

Rengifo (2019) en su tesis de maestría “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de transportes de la empresa Doil International SAC de Chimbote, 2018”, tuvo como propósito identificar la relación existente entre las variables en mención y sus dimensiones; para ello obtuvo una muestra de 20 empleados. Del análisis de los resultados se concluye que “el 60% de los colaboradores consideran que el desempeño (es) muy bajo; así también, se establece que existe una relación positiva y muy significativa ($p < .01$) y en grado bueno ($r = 0.585$) de la dimensión comunicación de la variable clima organizacional, con la variable desempeño laboral, esto quiere decir que si aumenta la dimensión comunicación va a afectar en el aumento de la otra variable” (p. 45).

Velezmoro (2019) en su tesis de maestría “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la I.E.G.P. Los Embajadores del Saber

de Chimbote, 2018”, se propuso determinar las relaciones existentes entre las variables de estudio, así como las relaciones entre sus dimensiones; para ello obtuvo una muestra de 24 docentes. De los resultados se obtuvo que “el nivel de desempeño laboral es regular; sin embargo, esto no determina e influye en el nivel de clima organizacional de la I.E.G.P. Los Embajadores del Saber de Chimbote. Además, podemos observar que no existe una correlación significativa con respecto al nivel de significancia ($p > 0.05$) entre la variable Desempeño Laboral y la dimensión Comunicación [del Clima organizacional], debido a que el análisis de datos proyecta un grado de relación muy poco representativo ($\rho \text{ Spearman} = 0,000$)” (p. 49).

1.3. Formulación del problema.

¿Existe relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020?

1.4. Delimitación del estudio.

Dada las circunstancias del aislamiento social, no se pudo tener acceso a bibliotecas físicas, por lo que el presente estudio contempla en su mayoría investigaciones, estudios y bibliografía contempladas en los repositorios y bibliotecas virtuales, sin perder la rigurosidad en la calidad de las fuentes citadas.

1.5. Justificación e importancia.

1.5.1. Justificación teórica.

El presente estudio posee una justificación teórica, dado que se abordan las variables de estudio con información pertinente y actualizada. Para ello, se toman en cuenta los aportes de teóricos de los estudios de la comunicación organizacional y la fundamentación del desempeño docente. Al ser esta información relevante, se considera también como base para investigaciones de otro tipo.

1.5.2. Justificación metodológica.

La justificación metodológica del trabajo encuentra su razón de ser en la propuesta de instrumentos elaborados por el investigador para el diagnóstico de la comunicación organizacional interna, tanto con respecto al cuestionario como a la guía de entrevista. Estos instrumentos, validados y confiables, representan un aporte para investigaciones diagnósticas o también de tipo experimental. Asimismo, también pueden ser ejecutadas por directivos de Instituciones Educativas que planteen actividades de mejora de comunicación interna organizacional.

1.5.3. Justificación práctica.

La justificación práctica de esta investigación se encuentra en los beneficiarios. Por un lado, los resultados en este estudio permitirán generar una propuesta de mejora de la comunicación organizacional interna de la Institución, por lo que mejora los desempeños del docente, pero también del directivo, además de los aprendizajes de los estudiantes. Por otro lado, dada la relación entre comunicación organizacional interna y externa, otros de los beneficiarios serán los padres de familia, dado que los procesos de mejora comunicativa les permite monitorear el aprendizaje de sus hijos.

1.5.4. Justificación de relevancia social.

Esta investigación posee además una justificación de relevancia social, pues los alcances logrados en educación siempre tienen una implicancia directa en la sociedad. Tanto la mejora de la comunicación organizacional interna como el desempeño docente inciden directamente sobre el logro de los aprendizajes, por lo que la sociedad es una de las beneficiarias con ciudadanos más conscientes, críticos y responsables.

1.6.1. Objetivos de la investigación.

1.6.2. Objetivo general.

Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

1.6.2 Objetivos específicos.

- Identificar el nivel de comunicación organizacional interna de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.
- Identificar el nivel de desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020.
- Establecer la relación que existe entre la comunicación descendente con el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.
- Establecer la relación que existe entre la comunicación ascendente con el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.
- Establecer la relación que existe entre la comunicación horizontal con el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.
- Establecer la relación que existe entre los rumores con el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos teóricos de la investigación

2.1.1. Comunicación organizacional.

La comunicación, como fenómeno característico de los seres humanos, ha sido siempre estudiada y teorizada. Su importancia en la vida cotidiana ha resultado tal, que incluso se ha extrapolado sus fundamentos y rasgos a los aspectos organizacionales. Es en este sentido que surge en primera instancia la necesidad de definir a la comunicación de forma genérica, para lo cual se toma en consideración los aportes de Niño (Citado por Anselmo, 2018), para quien la comunicación consiste en “hacer circular, compartir o intercambiar, por algún medio, experiencias (conocimientos, opiniones, actitudes, emociones, deseos, requerimientos, etcétera) entre dos o más personas, con un propósito particular, y en situaciones reales de la vida humana” (p. 12).

Similar concepción es la que manifiesta Trani (2015), para quien la comunicación representa “un proceso dinámico por el cual se transmiten e intercambian mensajes e informaciones entre un emisor y un receptor, a través de un canal determinado y a partir de un código común” (p. 6). Ambas definiciones permiten entender que la comunicación humana es un proceso en el cual intervienen determinados elementos y que, para que sea efectiva, debe lograr cumplir determinados objetivos, los cuales son conocidos como propósitos comunicativos.

El fenómeno comunicativo, sobre todo su trascendencia, ha sido también como parte de la cultura que evidencian las organizaciones. A ello se le conoce en la actualidad como comunicación organizacional. Ante ello, varios autores han tratado de definirla, contemplando para ello los rasgos genéricos de la comunicación. De esta

manera, surge en primer lugar la definición de Robbins y Judge (2009), para quienes es el “proceso mediante el cual se realiza la transmisión del significado de un mensaje de un individuo a otro al interior de una empresa o institución” (p. 134). Esto se ve complementado por Balarezo (2014), quien explica que:

La comunicación es para la empresa el equivalente al sistema circulatorio del organismo animal o humano: permite que la sangre, que en este caso es la información, llegue a todos los rincones del cuerpo y les proporcione el oxígeno necesario para su sano funcionamiento y, por lo tanto, para la supervivencia misma del sistema. Si no hay buena irrigación, sobrevendrán enfermedades que llevarán finalmente a la muerte. (p. 9)

Ello permitiría comprender que la comunicación organizacional es de trascendental importancia en una empresa, lo cual se entiende en función del cumplimiento de los objetivos de la organización, y que por lo tanto, es parte de la cultura de cualquier institución. Por ello, Almansa (2016), define a este tipo de comunicación como “aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida” (p. 23).

2.1.1.1. Comunicación organizacional interna.

Martínez (2016) explica por su parte que la comunicación organizacional puede evidenciarse en dos direcciones: externa e interna. La comunicación organizacional interna hace referencia al proceso comunicativo que mantiene la institución o empresa con los elementos externos o propios del entorno a los cuales se brinda un

servicio. Esta comunicación es importante pues permite que la institución mantenga un vínculo estrecho y sea responsable y consecuente con su contexto. Por otro lado, existe la comunicación organizacional interna, la cual responde en este estudio como una de las variables a investigar.

Llanos (2016) la define como aquel “conjunto de acciones que se emprenden y consolidan para entablar vínculos entre los miembros de una organización, con el objetivo de comprometerlos e integrarlos en el desarrollo y realización de un proyecto común” (p. 34). Una de las definiciones más exactas es la que plantea Montero y Rodríguez (2014). En ese sentido, la definen como:

El conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa, para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes, a través del empleo de diversos medios de comunicación destinados a conservarlos informados, unidos y motivados con el fin de aportar con su labor al cumplimiento de los objetivos organizacionales; y, por ello, detenta en calidad de público meta a los colaboradores de la entidad organizativa. (p. 34)

Esta comunicación organizacional interna permite que los diversos elementos internos de una empresa puedan alcanzar objetivo o metas institucionales, por lo que siempre ha constituido una labor importante la búsqueda de los canales comunicativos eficaces, por ello, resulta importante tomar en cuenta los aportes de Ongallo (2007), quien entre los rasgos característicos de la comunicación organizacional interna considera que esta:

Es una herramienta de gestión que aumenta su importancia con el paso del tiempo, orientado a varios aspectos de la gestión: como instrumento de mejora de la eficiencia, como agente transmisor de la cultura organizativa, como

herramienta activa en la resolución de los conflictos organizativos y como elemento integrante de las estrategias de calidad organizativa: La comunicación interna contribuye a mejorar la calidad de la organización. (p. 5)

2.1.1.2. Teorías de la comunicación organización al interna.

Anselmo (2018), plantea la existencia de dos teorías ampliamente difundidas con respecto a la comunicación organizacional interna y los modelos que esta maneja en función de las características de la institución.

La primera se denomina teoría general de los sistemas. Según esta perspectiva, la institución es considerada como un conjunto de elementos interdependientes y que interactúan y se adaptan constantemente al entorno en la búsqueda de las metas establecidas. Este fenómeno implicaría que la alteración de alguno de los componentes implicaría también la modificación de los demás. Tomando en consideración este último apartado, esta teoría de corte democrática y participativa, postula que las empresas o instituciones deben centrar sus esfuerzos en los seres humanos antes que en los procesos, técnicas o recursos no humanos, pues ello permite adquirir una mejor capacidad el manejo de los cambios citados anteriormente.

En esta teoría tienen vital importancia las nociones de clima y cultura, los cuales alimentan al de comunicación organizacional. La vinculación de los tres elementos permite diseñar una identidad organizativa, la cual toma en cuenta los rasgos elementales del sistema de creencias, valores y normas propias de la organización. Es importante resaltar que bajo esta perspectiva, los elementos comunicativos emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto son vitales. El éxito del sistema parte por un correcto equilibrio en cada uno de ellos, sobre todo teniendo en cuenta

que la idea de un sistema implica también el de considerar varios subsistemas vinculados entre sí, por lo que la comunicación entre cada uno de ellos resulta trascendente.

La segunda teoría, y que parte de la anterior, se denomina teoría de los sistemas sociales de Luhman. Según esta perspectiva, la comunicación “es un sistema social con selecciones y distinciones operadas por diversos sistemas y/o subsistemas. De tal manera, es un sentido funcional de intercambio de información, asimismo hace posible una organización dinámica de todo sistema social” (Anselmo, 2018, p. 23). Por ello, es necesario para el correcto funcionamiento de cada uno de los subsistemas, tomar en cuenta la percepción del entorno. Luhman explica que esta teoría comunicativa descansa sobre tres factores.

El primero se refiere a la expectativa de éxito, la cual expresa la intención y función de todo proceso comunicativo. El segundo es el código, el cual se refiere a las posibilidades de organización que tiene una institución, surgiendo desde esta perspectiva el ruido, el cual es considerado como modificaciones no consideradas en el código. El último factor se denomina medios de comunicación social. Estos son considerados como instrumentos que permiten la vinculación de la organización con la sociedad, destacando así medios como el lenguaje, los de extensión de la comunicación (TICs) y los simbólicos.

2.1.1.3. Enfoques de la comunicación organizacional.

Para explicar el proceso comunicativo al interior de una organización existen diversos enfoques que pueden orientarnos (Saladrigas, 2015).

En primer lugar, el enfoque mecánico, el cual considera la comunicación organizacional como un proceso recto, además centraliza la importancia del mensaje

que se trasmite y asigna al receptor un rol pasivo. No toma en cuenta la existencia del clima o relaciones interpersonales en el proceso comunicativo de la organización.

En segundo lugar, el enfoque psicológico, el cual a diferencia del anterior, toma en consideración las particularidades de los interlocutores en el proceso de comunicación que se desarrolla en la institución. Asimismo, el rol del receptor es activo, puesto que debe realizar la interpretación del mensaje según las características de su personalidad.

En tercer lugar, el enfoque sistémico, el cual sostiene que la comunicación organizacional es la que permite que los otros subsistemas se relacionen entre sí y existan en ese entorno; en otras palabras, este enfoque sostiene que es la comunicación la que hace viable el funcionamiento de una organización, a través de los vínculos que establece.

Por último, el enfoque de la geometría de la comunicación, el cual establece tres aspectos básicos. El entorno empresarial es la primera dimensión de la comunicación, que es todo lo que envuelve a la empresa, es el espacio donde se configura la imagen corporativa. El entorno de la organización es el conjunto de elementos que son origen de amenazas y oportunidades, de limitaciones y posibilidades de su actividad productiva.

La segunda dimensión es el contorno empresarial y que es la superficie tangible o intangible que separa lo externo de la organización de lo interno, es decir, visto desde afuera, es el borde externo que comunica en forma voluntaria o no, los rasgos particulares de la personalidad empresarial. La tercera dimensión, el dintorno, es donde se anclan los principios, los valores, y las normas, y se denomina cultura corporativa, ésta se proyecta dentro y fuera de la empresa cuando los miembros se interrelacionan.

2.1.1.4. Objetivos y beneficios de la comunicación organizacional interna.

La comunicación interna posee, según Chávez (2015) dos objetivos básicos: el de información y el de motivación. Explica el autor que para que se desarrollen adecuadamente, es fundamental el clima laboral, pues en este “el trabajador debe sentirse reconocido, escuchado y valorado y debe especificar claramente qué es lo que se espera de él. Si el empleado se siente valorado de forma individual, es más fácil que se adapte al trabajo en equipo” (p.7)

En otros aspectos, la comunicación organizacional interna se plantea los siguientes objetivos específicos, los cuales permiten alcanzar los objetivos generales:

- Dar claridad y transparencia al proyecto de empresa, difundiendo entre los trabajadores los planes y las acciones que se van a poner en marcha, en qué parte del camino se encuentra la empresa y hacia dónde se dirige. En definitiva, acercar la información al trabajador, una información que éste no sabe muchas veces en donde buscar.
- Fomentar la participación diaria del trabajador
- Involucrar a las personas en una meta objetivos comunes, provocando que aúnen sus esfuerzos con el fin de conseguir esos objetivos.
- Marcar, rehacer o reforzar la forma de realizar las cosas en la organización.
- Superar la resistencia al cambio, en el caso de que exista.
- Fomentar el sentido de pertenencia a un equipo, a una organización.
- Focalizar la atención en aquellos aspectos que la organización considere más relevantes.

- Facilitar las actuaciones de la empresa, al punto de que los trabajadores entiendan y acepten las políticas y objetivos de la misma.
- Proporcionar señales de alerta ante conflictos potenciales, de manera que se les pueda dar solución de una forma más fácil y rápida. (Balarezo, 2014, p.38)

La comunicación interna, como proceso inherente de toda organización, resulta beneficiosa si es que reúne una serie de parámetros establecidos. Al respecto, Manrique (2015), expresa que uno de los principales beneficios estriba en la configuración y establecimiento de una cultura organizacional, la cual permite a la institución y a los trabajadores adquirir una identidad e idiosincrasia propias, lo cual constituye una marca diferenciable frente a otras empresas.

Llanos (2016), plantea como parte de los réditos de una eficaz comunicación organizacional interna, la instauración de una iniciativa y proacción de los colaboradores, los cuales se sienten comprometidos con las metas establecidas. Además, plantea, entre otros, que esta comunicación, eficazmente establecida logra:

- Coordinar el esfuerzo en todos para alcanzar los objetivos de la organización.
- Facilitar los procesos de toma de decisiones.
- Propiciar un entorno de trabajo adecuado.
- Fomentar el conocimiento organizativo, impulsando el aprendizaje y la innovación, a través del intercambio de ideas en el ámbito interno y externo.
- Propiciar el desarrollo del talento de los empleados, a través de oportunidades de desarrollo de aprendizaje.
- Disminuir la resistencia al cambio, fomentando la adaptación a nuevas situaciones.

- Incentivar que las personas descubran que tiene un papel en la organización y que son un activo de la misma. (p.43)

Newstrom (2011), por su parte, manifiesta que existe una relación estrecha entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral. Ello se explicaría a partir del empoderamiento adquirido por un trabajador que logra tomar parte en las decisiones, una satisfacción en el trabajo en equipo y la confianza de los jefes en las fortalezas de los colaboradores. Todo ello genera, por ello, un compromiso conjunto de la comunidad institucional para el logro de los objetivos. Esto se ve reforzado por Ongallo (2007), quien expresa que el éxito de la eficacia de la comunicación organizacional interna se encuentra en la posibilidad eficiente de la solución de conflictos. Esto permite que las áreas tengan un mejor funcionamiento y, por ende, la institución en su conjunto.

2.1.1.5. Dimensiones de comunicación interna organizacional.

Es necesario precisar que los canales de comunicación en la empresa se dan de manera formal e informal. La primera es la que se produce a través los canales oficiales de la organización, mientras que la segunda es la que se produce a través de un tejido de relaciones interpersonales de manera no oficial . Tal como afirma Dessler y Varela (2011), al decir que “generalmente se da de boca en boca y se le suele conocer como ‘radio pasillo’, término que resulta muy gráfico para entender su naturaleza” (p.19).

Amorós (2007) explica que “la vía de comunicación formal puede darse en 3 direcciones: Ascendente, descendente y horizontal. Por otro lado, la vía de

comunicación informal se da a través de la propagación de lo que en el plano organizacional se conoce como rumores” (p. 12).

2.1.1.5.1. Comunicación ascendente.

Para Amorós (2007) la comunicación organizacional interna ascendente es aquella que parte la necesidad de comunicación de los trabajadores a las instancias superiores de una institución.

Fluye dirigido hacia un nivel superior de la organización o grupo. En la organización es empleada para brindar retroalimentación a los niveles superiores, dar a conocer los problemas que se estén presentando, etc. De igual manera permite a las personas que se encuentren en el nivel superior, mantenerse informados acerca de cómo se sienten los empleados en su puestos de trabajo, en sus relaciones con sus compañeros, y en general con la organización en su totalidad. Además esta información le sirve, a los que dirigen la organización, para adquirir ideas acerca de la manera en que las unidades o estaciones de trabajo se pueden optimizar. (pp. 60-61)

Robbins y Judge (2009) conciben a esta dirección de comunicación como comunicación hacia arriba, entendiéndola, en sus propios términos como una comunicación que:

Fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales. La comunicación hacia arriba mantiene a los gerentes informados respecto de la forma en que los empleados se sienten hacia sus trabajos, de los colegas y la organización en

general. Los gerentes también dependen de la comunicación hacia arriba para tener ideas de cómo mejorar las cosas. Dado que las responsabilidades de la mayor parte de los gerentes y supervisores se han expandido, la comunicación hacia arriba es cada vez más difícil porque los gerentes están abrumados y se distraen con facilidad. (p.355)

Es de esta manera que “la comunicación ascendente supone establecer cierto clima de confianza que garantice su sinceridad. Como se considera menos necesaria, es preciso salir en su busca y exigirla en todo momento, para que también sea permanente y continua” (Ongallo, 2007, p. 35)

Marín (2013), explica que muchas veces, este tipo de comunicación atraviesa por una serie de dificultades, propiciada por la propia cultura de la organización. El primero es el retraso, movimiento innecesariamente lento de información hacia los niveles superiores. Los administradores indecisos dudan si deben llevar un problema hacia arriba, porque hacerlo significa admitir un fracaso; por ende, cada nivel retrasa la comunicación mientras decide cómo enfrentar el problema.

El segundo factor, muy relacionado con el anterior, es la llamada filtración. Esta eliminación parcial de información ocurre por la natural tendencia del empleado a decirle a su superior sólo lo que cree que su jefe desea escuchar. La última dificultad en la comunicación se refiere a la distorsión. Esta es la alteración deliberada de un mensaje para alcanzar los objetivos personales de alguien.

Por ejemplo, algunos empleados pueden exagerar sus logros en espera de un mayor reconocimiento o mayores incrementos de sueldo. Otros pueden ocultar las dificultades de operación en un departamento con la esperanza de evitar un

enfrentamiento difícil con su jefe . Estos problemas comunicativos le dificultan al administrador recibir una información correcta y la capacidad de tomar decisiones adecuadas.

2.1.1.5.2. Comunicación descendente.

Esta comunicación organizacional interna es la que, en principio, deberían evidenciar las organizaciones, tal como lo explica Ongallo (2007) quien explica que esta “permite que cada uno se sienta partícipe de los problemas que conciernen a la empresa, la oficina o el departamento, y porque condiciona a las demás formas de información con su acción” (p.33).

Robbins y Judge (2009) conciben a este tipo de comunicación organizacional interna como aquella que se da de manera vertical, desde las instancias superiores hasta las inferiores.

La comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización hacia otro nivel inferior se denomina comunicación hacia abajo. Cuando se piensa en los gerentes que se comunican con sus empleados, lo usual es que se tenga en mente el patrón hacia abajo. La utilizan los líderes y referentes de grupos para asignar metas, dar instrucciones sobre el trabajo, informar a los empleados de las políticas y procedimientos, señalar problemas que necesitan atención y proveer retroalimentación acerca del desempeño. Sin embargo, la comunicación hacia abajo no tiene que ser oral o cara a cara. Cuando la administración envía cartas a las casas de los empleados para avisarles sobre la nueva política de la organización en relación con las enfermedades, utiliza comunicación hacia abajo. Lo mismo sucede con un correo electrónico enviado por un líder de equipo a los miembros de éste, en el que les recuerda de un plazo por vencer. (p.353)

Robbins y Judge (2009) afirman que este tipo de comunicación también atraviesa por una serie de dificultades. Cuando se entabla comunicación hacia abajo, los gerentes deben explicar las razones de por qué se tomó una decisión. Aunque esto parece cuestión de sentido común, muchos administradores sienten que están demasiado ocupados para explicar las cosas. No obstante, las evidencias indican con claridad que las explicaciones incrementan el compromiso de los trabajadores y dan apoyo a las decisiones.

Newstrom (2011) considera que ocasionalmente, los directores operan con la filosofía de que más comunicación es mejor comunicación. Entregan a los empleados enormes volúmenes de información hasta abrumarlos, pero su comprensión no mejora. Lo que sucede es una sobrecarga en la comunicación, con la cual los empleados reciben más información que la que pueden procesar y más que la necesaria. La importancia de esta forma comunicativa encontraría su razón de ser no en la cantidad de lo recibido, sino en la calidad de aquello que se comunica.

2.1.1.5.3. Comunicación horizontal.

Las formas comunicativas ascendente y descendente se complementan con la forma horizontal, la cual se da lugar “cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente en lo horizontal” (Robbins y Judge, 2009, p. 356). Por su parte Llanos (2016) la existencia de la comunicación horizontal en las organizaciones obedece al ahorro de tiempo y de recursos. Ongallo (2007) precisa mejor estos objetivos de la siguiente manera:

- Mejorar la integración de los departamentos funcionales.

- Coordinar la acción de los distintos departamentos operativos, evitando sobre todo las repeticiones y fomentando la cooperación.
- Ayudar a cada individuo a situar su trabajo en función del de los demás y de la organización. (p. 15)

Una comunicación organización interna horizontal poco afianzada repercutirá directamente en el clima organizacional. De hecho, la existencia de información lateral espontánea es el mejor indicador de un buen clima de comunicación: Aunque parezca paradójico, no cabe extrañarse de que sean los niveles superiores de la organización los que a menudo se vean obligados a presionar para poner en marcha este proceso, ya que sin este impulso descendente es probable que nada ocurriera.

2.1.1.5.4. Rumores.

Llanos (2016) afirma que “el sistema formal no es la única red de comunicación en un grupo u organización, también existe otra que son los rumores. Y aunque los rumores son informales, no significa que no sean una fuente importante de información” (p.359).

El rumor, entendido como comunicación no encasillada como oficial, es inherente a la comunicación que evidencia en todas las instituciones. Newstrom (2011), bajo esta perspectiva, considera que “el rumor es una comunicación extraoficial que se transmite sin la certidumbre de la evidencia. Es la parte no verificada e incierta de la comunicación extraoficial. Puede ser correcta por casualidad, pero en general es incorrecta; por ello se le juzga indeseable” (p. 71).

Entre sus principales características, Robbins y Judge (2009) consideran que en primer lugar, no son controlables, por lo que su presencia es natural en las empresas.

En segundo lugar, existe la paradoja de que estos son percibidos como más creíbles que la propia información surgida por la dirección. Por último, todo rumor es mayormente utilizado para el logro de intereses personales o grupales.

Newstrom (2011), quien toma en cuenta lo anterior, plantea una clasificación de los rumores surgido en una institución:

Algunos son históricos y explicativos; tratan de dar significado a hechos anteriores de los que se cuenta con información incompleta. Otros son más espontáneos y orientados a la acción; surgen sin mucha reflexión y representan esfuerzos por cambiar una situación actual. En ocasiones los rumores son negativos, como los que crean una brecha entre gente o grupos, destruyen lealtades y perpetúan hostilidades. También pueden ser positivos, como cuando los empleados especulan sobre los provechosos efectos de un nuevo producto que acaba de salir. La existencia de diversos tipos de rumores recuerda a los administradores que los rumores no deben condenarse en forma universal, ni siquiera porque algunas veces creen problemas. (p.72)

2.1.2. Desempeño docente.

2.1.2.1. Definición.

Existen diversas formas en que se refiere el desempeño docente. Por su parte Solar y Sánchez (2007) consideran que “abarca funciones, tareas y roles que se analizan desde la propia concepción del conocimiento pedagógicamente elaborado y de una sólida base de conocimientos disciplinarios y profesionales, tanto en la etapa previa de planificación, como en la de implantación” (p. 120).

Estrada (citado por Espinosa, 2014) establece que “es el eje que moviliza

el proceso de formación dentro del sistema educativo formal. Se hace necesario el análisis y la evaluación del desempeño docente desde la cotidianidad, de un modo concreto y encarnado” (p. 7).

Asimismo, Fernández (2002) considera desempeño docente “al conjunto de actividades que un profesor realiza en su trabajo diario: preparación de clases, asesoramiento de los estudiantes, dictado de clases, calificación de los trabajos, coordinaciones con otros docentes y autoridades de la institución educativa, y participación en capacitaciones” (p. 45).

Luego de una profunda revisión de las distintas definiciones de la variable desempeño docente, Zabala y Arnau (citados por Rueda, 2009), la conceptúan como “la capacidad o habilidad de efectuar tareas o hacer frente a situaciones diversas de forma eficaz en un contexto determinado. Y para ello es necesario movilizar actitudes, habilidades y conocimientos al mismo tiempo y de forma interrelacionada” (pp. 43-44).

Valdés (2006), por su parte, sostiene que desempeño en la docencia es “un proceso sistemático de obtención de datos válidos y fiables, para comprobar y valorar el efecto educativo que produce en los alumnos el despliegue de sus capacidades pedagógicas, su emocionalidad, responsabilidad laboral y la naturaleza de sus relaciones interpersonales” (p. 39).

Al respecto, Cam (2005) considera una estrecha relación entre la variable de estudio y la formación continua del docente “a fin de que eleve la calidad de la educación y pueda el docente responder a los nuevos retos que el desarrollo de la ciencia y tecnología imponen y poder de esta manera formar profesionales con calidad integral” (p. 170-171). Tal como lo secunda Añorga (citado por Subaldo, 2012), quien señala que “el desempeño profesional es la

capacidad del profesor para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo y las funciones profesionales que exige un puesto de trabajo” (p. 6).

2.1.2.2. Dimensiones.

2.1.2.2.1. Planificación de las actividades.

Esta dimensión está referida a la capacidad del docente de revisar las experiencias de aprendizaje y establecer una ruta de actividades contextualizada y adecuada a las características de sus estudiantes, que permita el desarrollo de las competencias, partiendo del nivel de desarrollo actual. Esto se evidencia en una sesión de aprendizaje o en la elaboración de un planificador semanal.

2.1.2.2.2. Elaboración de material.

Hace referencia a la capacidad de diseñar y/o seleccionar diversos tipos de materiales, como diapositivas, videos, imágenes, infografías, entre otros; que permitan el entendimiento de las actividades de aprendizaje y establecer interacciones pedagógicas que posibiliten en el estudiante la formulación creativa de ideas o productos propios, la comprensión de principios, el establecimiento de relaciones conceptuales o el desarrollo de estrategias.

2.1.2.2.3. Ejecución de reuniones de retroalimentación sincrónica

En esta dimensión, el docente realiza una mediación sincrónica para la socialización, explicación y/o orientación de las actividades que permitan el desarrollo de la competencia. Esta reunión se puede dar a través de varias

plataformas o aplicaciones, según las características de conectividad de los estudiantes, pudiendo ser mediante Zoom, Google Meet, Whatsapp, Sala de Facebook, entre otros.

2.1.2.2.4. Evalúa el progreso de los aprendizajes.

Esta dimensión se centra en valorar la calidad de retroalimentación sobre buenas actuaciones o ejecuciones (evidencias) de los estudiantes, sea de manera individual, a grupos o al conjunto de la clase. A partir de las necesidades de aprendizaje identificadas, el docente brinda el apoyo pedagógico, partiendo de los criterios de evaluación, previamente socializados, para luego identificar los aspectos logrados, los aspectos por mejorar y las recomendaciones; debiendo ser esta retroalimentación de preferencia descriptiva y reflexiva, en este contexto de aprendizaje remoto.

2.1.2.2.5. Prepara material adicional.

Adaptación de las actividades a partir de las necesidades de aprendizaje identificadas: se realiza cuando se implementa una adaptación pedagógica adecuada, porque se presentan dificultades para el logro de los aprendizajes.

2.1.2.2.6. Realiza reuniones con padres de familia.

En esta dimensión, se considera la comunicación que establece el docente con las familias de los estudiantes, sea por brindar un soporte emocional o para informar sobre el progreso de los aprendizajes de sus menores hijos. Estas reuniones pueden ser generales, es decir con toda el aula; o de manera

individual; dependiendo de los motivos que se establezcan para dicha reunión.

2.1.2.3. Variables que inciden en el desempeño docente.

Existen variables que inciden en el desempeño de los docentes, el cual unido a características y condiciones del alumno influyen en el desempeño académico de los estudiantes, los que logran determinar, el fracaso o éxito del educando. Por lo que Díaz y Díaz (2007), señalan dos variables, la primera, la práctica docente, la cual refiere al trabajo docente realizado al interior del aula como organizar las actividades de enseñanza, mantener el clima escolar, establecer relaciones con los padres, entre otras actividades. La segunda y última variable son los procesos de enseñanza, los cuales se constituyen lo que el docente realiza como acción para fomentar aprendizaje en los estudiantes, por ello se relaciona con las herramientas pedagógicas como la programación anual, las unidades de aprendizaje y las sesiones de aprendizaje.

2.1.2.4. Evaluación de desempeño docente.

“La evaluación del desempeño docente tiene por finalidad el mejoramiento de la escuela y la enseñanza en el aula a través de la identificación de conocimientos, sentimientos y actitudes que presentan los maestros y que se pueden modificar a través de su participación en programas de capacitación” (Mendoza, citado por Fernández-Arata, 2008, p. 32). La evaluación del desempeño docente es parte de la actividad permanente del profesor.

El problema es que, con mucha frecuencia, los profesores asocian el tema de la evaluación con una función sancionadora o de control, que de otra parte es consecuencia de las experiencias que se tiene cuando se aplica un sistema de evaluación. En general, cuando se habla de evaluación de profesores, se enfatiza especialmente la “evaluación relativa a la que hemos denominado área de la práctica profesional, sin embargo, es importante dejar en claro que, en conjunto, la evaluación de profesores es mucho más que la evaluación de su práctica y que también incide en su formación previa y en su perfeccionamiento y formación continuada” (Mateo citado por Urriola, 2013, p. 107). Valdés (2000) considera tres tipos de estándares de desempeño profesional docente: mínimos, competitivos y de desarrollo.

Los estándares mínimos señalan los rendimientos estrictamente suficientes que deben alcanzar y mantener los profesores, lo cual permite mantener a los que no son competentes. Los estándares competitivos proporcionan incentivos y compensaciones por un rendimiento superior, lo cual genera competitividad entre los profesores y afecta las relaciones personales entre ellos. Los estándares de desarrollo están diseñados para fomentar el desarrollo de los conocimientos y capacidades de los profesores especificando las áreas de mejora. (p. 11-12)

Para la planificación de un modelo de desempeño docente se deben respetar cuatro principios: 1) Evaluación basada en las capacidades, frente a aquella basada en el rendimiento, que centra la evaluación en la valoración de las capacidades que pueden contribuir a un rendimiento eficaz más que a

medir el rendimiento en sí mismo. 2) Criterios de desarrollo, frente a criterios de evaluación uniforme, que consiste en utilizar criterios de evaluación múltiples que reflejen el estadio de desarrollo de un profesor o grupo de profesores.

3) Evaluaciones subjetivas frente a evaluaciones objetivas, que consiste en lograr una evaluación que no desconozca la subjetividad y complejidad del proceso y, al mismo tiempo, encontrar procedimientos cada vez más objetivo y 4) Evaluaciones formativas, frente a evaluaciones sumativas, que consiste en utilizar el sistema de evaluación como un conjunto de técnicas de diagnóstico diseñadas para fomentar la mejora del profesor, en vez de un proceso formulado para producir una valoración a favor o en contra de éste (Bacharach, 1989 citado por Valdés, 2000, p. 13)

2.2. Marco Conceptual.

2.2.1. Comunicación Organizacional Interna.

“El conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa, para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes, a través del empleo de diversos medios de comunicación destinados a conservarlos informados, unidos y motivados con el fin de aportar con su labor al cumplimiento de los objetivos organizacionales”. (Montero y Rodríguez, 2014, p. 34),

2.2.2. Comunicación ascendente.

“Es aquella que parte la necesidad de comunicación de los trabajadores a las instancias superiores de una institución. En la organización es empleada para brindar

retroalimentación a los niveles superiores, dar a conocer los problemas que se estén presentando, etc." (Amorós, 2007, 60-61).

2.2.3. Comunicación descendente.

“Es aquella que se da de manera vertical, desde las instancias superiores hasta las inferiores. La comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización hacia otro nivel inferior se denomina comunicación hacia abajo” (Robbins y Judge, 2009, p.353).

2.2.4. Comunicación horizontal.

“Es cuando la comunicación tiene lugar entre miembros del mismo grupo de trabajo, entre miembros de grupos de trabajo del mismo nivel, entre gerentes del mismo rango o entre cualquier personal equivalente en lo horizontal” (Robbins y Judge, 2009, p. 356).

2.2.5. Rumores.

“El rumor es una comunicación extraoficial que se transmite sin la certidumbre de la evidencia. Es la parte no verificada e incierta de la comunicación extraoficial. Puede ser correcta por casualidad, pero en general es incorrecta; por ello se le juzga indeseable” (Newstrom, 2011, p. 71).

2.2.6. Desempeño docente.

“Capacidad o habilidad de efectuar tareas o hacer frente a situaciones diversas de forma eficaz en un contexto determinado. Y para ello es necesario movilizar

actitudes, habilidades y conocimientos al mismo tiempo y de forma interrelacionada” (Zabala y Arnau, citados por Rueda, 2009, pp. 43-44).

2.2.7. Planificación de las actividades.

Esta dimensión está referida a la capacidad del docente de revisar las experiencias de aprendizaje y establecer una ruta de actividades contextualizada y adecuada a las características de sus estudiantes, que permita el desarrollo de las competencias, partiendo del nivel de desarrollo actual. Esto se evidencia en una sesión de aprendizaje o en la elaboración de un planificador semanal.

2.2.8. Elaboración de material.

Hace referencia a la capacidad de diseñar y/o seleccionar diversos tipos de materiales, como diapositivas, videos, imágenes, infografías, entre otros; que permitan el entendimiento de las actividades de aprendizaje y establecer interacciones pedagógicas que posibiliten en el estudiante la formulación creativa de ideas o productos propios, la comprensión de principios, el establecimiento de relaciones conceptuales o el desarrollo de estrategias.

2.2.9. Ejecución de reuniones de retroalimentación sincrónica

En esta dimensión, el docente realiza una mediación sincrónica para la socialización, explicación y/o orientación de las actividades que permitan el desarrollo de la competencia. Esta reunión se puede dar a través de varias plataformas o aplicaciones, según las características de conectividad de los estudiantes, pudiendo ser mediante Zoom, Google Meet, WhatsApp, Sala de Facebook, entre otros.

2.2.10. Evalúa el progreso de los aprendizajes.

Esta dimensión se centra en valorar la calidad de retroalimentación sobre buenas actuaciones o ejecuciones (evidencias) de los estudiantes, sea de manera individual, a grupos o al conjunto de la clase. A partir de las necesidades de aprendizaje identificadas, el docente brinda el apoyo pedagógico, partiendo de los criterios de evaluación, previamente socializados, para luego identificar los aspectos logrados, los aspectos por mejorar y las recomendaciones; debiendo ser esta retroalimentación de preferencia descriptiva y reflexiva, en este contexto de aprendizaje remoto.

2.2.11. Prepara material adicional.

Adaptación de las actividades a partir de las necesidades de aprendizaje identificadas: se realiza cuando se implementa una adaptación pedagógica adecuada, porque se presentan dificultades para el logro de los aprendizajes.

2.2.12. Realiza reuniones con padres de familia.

En esta dimensión, se considera la comunicación que establece el docente con las familias de los estudiantes, sea por brindar un soporte emocional o para informar sobre el progreso de los aprendizajes de sus menores hijos. Estas reuniones pueden ser generales, es decir con toda el aula; o de manera individual; dependiendo de los motivos que se establezcan para dicha reunión.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

III. MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Hipótesis central de la investigación.

H_i: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

H_o: No existe una relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

3.2. Variables e indicadores.

3.2.1. Comunicación Organizacional Interna.

“El conjunto de acciones realizadas por la entidad organizativa, para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus integrantes, a través del empleo de diversos medios de comunicación destinados a conservarlos informados, unidos y motivados con el fin de aportar con su labor al cumplimiento de los objetivos organizacionales” (Montero y Rodríguez, 2014, p. 34).

3.2.2. Desempeño Docente.

“Capacidad o habilidad de efectuar tareas o hacer frente a situaciones diversas de forma eficaz en un contexto determinado. Y para ello es necesario movilizar actitudes, habilidades y conocimientos al mismo tiempo y de forma interrelacionada” (Zabala y Arnau, citados por Rueda, 2009, pp. 43-44).

3.2.3. Indicadores.

Comunicación Organizacional Interna.

- Comunicación descendente

- Comunicación ascendente
- Comunicación horizontal
- Rumores

Desempeño Docente.

- Planificación de las actividades de aprendizaje.
- Elaboración de material.
- Ejecución de reuniones de retroalimentación.
- Evaluación del progreso de los aprendizajes.
- Preparación de material adicional.
- Realiza reuniones con padres de familia

3.3. Métodos de la investigación.

Científico: Se empleó ya que la investigación es un proceso sistemático que consta de partes interdependientes como la definición del problema, formulación de hipótesis, recopilación y análisis de datos, confirmación o rechazo de hipótesis, resultados y conclusiones.

Analítico: se utilizó para analizar las variables de estudio, descomponiendo sus elementos y dimensiones para poder establecer las explicaciones que permiten comprender mejor.

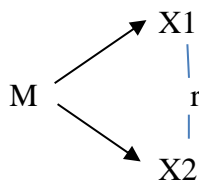
Sintético: se empleó para establecer relaciones entre los elementos de las variables analizadas; además, permitirá la formulación de las conclusiones.

Inductivo: Se utilizó, puesto que se parte de hechos particulares de una realidad problemática, para luego realizar afirmaciones o conclusiones de carácter general.

Deductivo: Se empleó, ya que permitirá deducir y establecer conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios relacionados con la variable de estudio.

3.4. Diseño.

El presente estudio es Correlacional, ya que buscó describir y analizar las relaciones entre la comunicación interna y el desempeño docente, Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideran que dichos estudios “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93). Su diagrama, es el siguiente:



Donde

M: Los docentes de la IE José Olaya, Chimbote, 2020

X₁: Observación de la comunicación interna en la IE José Olaya, Chimbote, 2020

X₂: Observación del desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020

r : Relación entre las variables de estudio.

3.5. Población y muestra.

3.5.1. Población.

Estuvo compuesta por los docentes que laboran en los tres niveles que ofrece la institución educativa, los cuales hacen un total de 42 y se distribuyen según indica la siguiente tabla.

Tabla 1.1

Distribución de la población

Nivel	Varones	Mujeres	Total
Inicial	0	4	4
Primaria	2	13	15
Secundaria	9	14	23
Total	11	31	42

Nota. *Nómina de docentes de la I.E José Olaya*

3.5.2. Muestra.

Debido a la cantidad pequeña de la población, se consideró trabajar con todos los elementos en la muestra; ya que “cuando el universo de estudio está integrado por un número reducido de sujetos por ser una población pequeña y finita, se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran, no se aplicarán criterios muestrales” (Ballestrini, 1998, p. 120).

Tabla 1.2.

Distribución de la muestra

Nivel	Varones	Mujeres	Total
Inicial	0	4	4
Primaria	2	13	15
Secundaria	9	14	23

Total	11	31	42
-------	----	----	----

Nota. *Nómina de docentes de la I.E José Olaya*

3.6. Actividades del proceso investigativo.

Se coordinó con el equipo directivo para la ejecución de los instrumentos de recolección de datos. Luego de ellos se coordinó con los docentes, explicando la finalidad de los instrumentos, las características de su participación y el medio por el cual se realizaría la administración de estos instrumentos.

Posterior a ello, se enviaron los links del formulario de Google, en el cual se había digitalizado el cuestionario de comunicación organizacional interna; por lo que la aplicación fue colectiva y en modo online. Finalmente, se tabularon los datos de cada instrumento en sus respectivas bases de datos para proceder al análisis estadístico.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.7.1. Técnicas.

Tabla 1.3.

Técnicas, instrumentos y unidades de información

Técnica	Instrumento	Unidad de información
Encuesta	Cuestionario de Comunicación organizacional Interna	Docentes de la IE José Olaya, Chimbote, 2020
Observación	Ficha de observación del desempeño docente	Docentes de la IE José Olaya, Chimbote, 2020

3.7.2. Instrumentos de recolección de información.

a. Cuestionario de Comunicación Organizacional Interna.

Instrumento que contiene 21 ítems dirigidos a los docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria. Los ítems corresponden a las dimensiones de la comunicación organizacional interna y están redactadas de acuerdo a las opciones: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, con puntuaciones desde 1 hasta 5.

b. Ficha de observación del desempeño docente.

Instrumento diseñado por Ministerio de educación establecidas para la variable desempeño docente, contiene 6 dimensiones/indicadores adecuados al contexto remoto de la educación básica regular durante el periodo 2020 y 2021.

De su validación.

Para la validación de los instrumentos, estos fueron sometidos a juicio de expertos; los cuales analizaron y evaluaron la coherencia interna entre los elementos del instrumento: dimensión, variable, indicador y opciones de respuesta. Ante observaciones que identificaron, se subsanaron para la mejora del diseño del instrumento de recolección de datos.

De su confiabilidad.

Para brindar la confiabilidad a los instrumentos, se estableció una muestra piloto de 10 docentes mediante muestreo no probabilístico, a ellos se les aplicó los instrumentos de recolección de datos, y luego se estableció el coeficiente estadístico de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor mayor a 0.75, por lo que se considera confiable.

3.8. Procedimiento de la recolección de datos.

- Primero: se seleccionaron los instrumentos a utilizar en la aplicación del proyecto de investigación.
- Segundo: se validaron los instrumentos a través del juicio de expertos.
- Tercero: se solicitaron la autorización para la aplicación de la estrategia a las autoridades institucionales.
- Cuarto: se aplicaron los instrumentos de recolección de información.
- Quinto: se tabularon los resultados de la aplicación de los instrumentos.
- Sexto: se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos.

3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de los resultados.

Se empleó la estadística descriptiva para el análisis de los datos recolectados: tablas de distribución de frecuencias y tablas de contingencia. Además, para determinar la prueba de hipótesis a emplearse se utilizó prueba de normalidad (Shapiro-Wilk), estableciendo según su resultado, que para la confirmación de la hipótesis, se empleara la prueba no paramétrica Tau_b de Kendall.

Para poder realizar el procesamiento y análisis de los datos se usó el programa Excel 2016 y el programa SPSS versión 25.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de las variables.

Tabla 1.

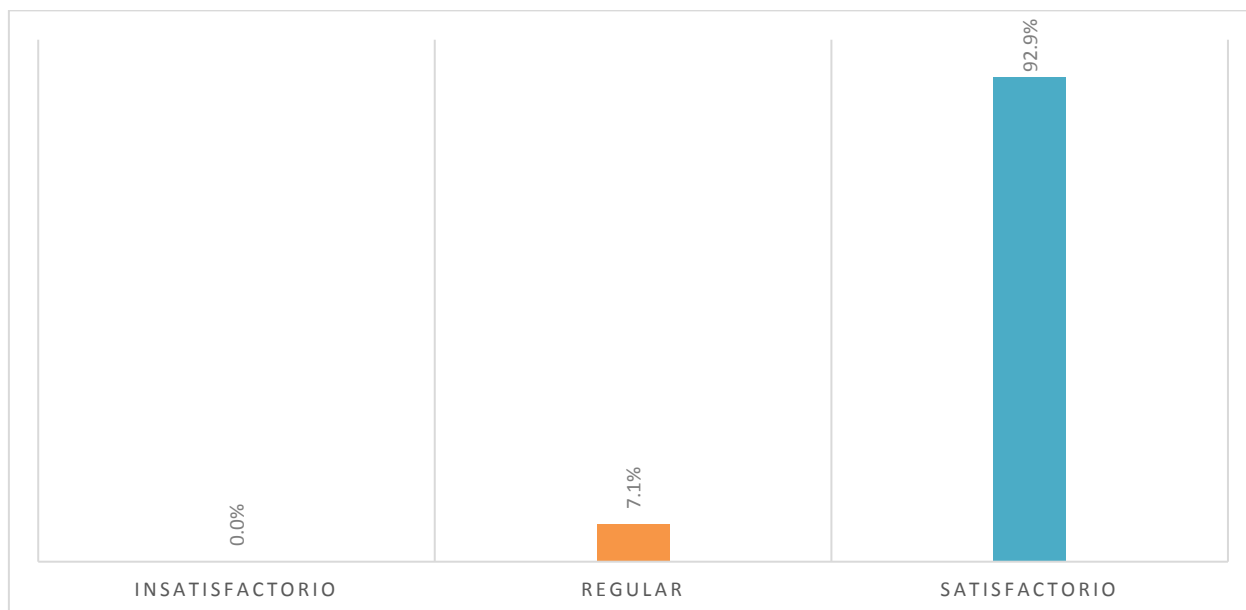
Nivel de comunicación organizacional interna de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

Niveles de comunicación organizacional interna		f_i	$\%_i$
Insatisfactorio	[1 – 21]	0	0
Regular	[22 – 42]	3	7,1
Satisfactorio	[43 - 63]	39	92,9
Total		42	100,0

Nota: Cuestionario aplicado por el autor

Figura 1.

Nivel de comunicación organizacional interna de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.



De la Tabla y Figura 1 se observa que el 92,9% de los docentes de la institución educativa señalan que existen un nivel satisfactorio de comunicación organizacional interna; mientras que solo el 7.1% considera que esta variable está en nivel regular. Ninguno de los encuestados (0%) considera un nivel insatisfactorio para la comunicación interna en la IE.

Tabla 2.

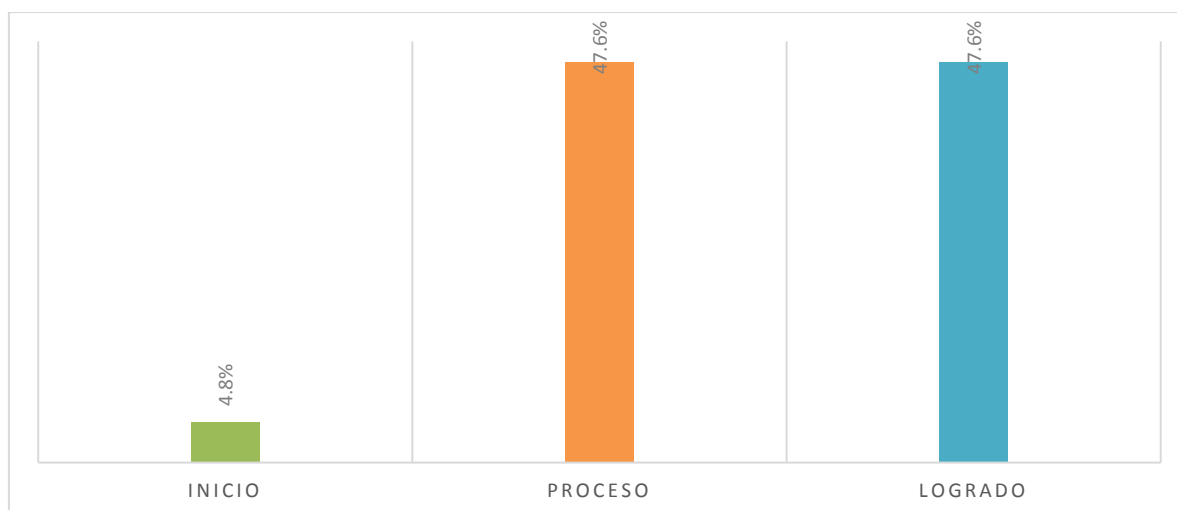
Niveles del desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

Niveles de desempeño docente		f_i	$\%_i$
Inicio	[00 – 7]	2	4,8
Proceso	[8 – 12]	20	47,6
Logrado	[13 – 14]	20	47,6
Total		42	100,0

Nota: Cuestionario aplicado por el autor

Figura 2.

Niveles del desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020.



De la Tabla y Figura 2 se observa que el 47,6% de los docentes de la institución educativa poseen un nivel logrado en cuanto a su desempeño profesional; en el mismo porcentaje (47.6%) se ubican en nivel proceso y, solo el 4.8% tienen un nivel de desempeño docente en inicio.

4.1.2. Comprobación de la hipótesis.

4.1.2.1. Análisis ligado a la hipótesis.

Tabla 3.

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación descendente	,229	42	,000	,854	42	,000
Comunicación ascendente	,235	42	,000	,829	42	,000
Comunicación horizontal	,177	42	,002	,834	42	,000
Rumores	,282	42	,000	,808	42	,000
Comunicación organizacional interna	,232	42	,000	,899	42	,001
Desempeño docente	,257	42	,000	,774	42	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors



En la prueba de normalidad, al tener datos menores a 50, se determina a través de la Prueba de Shapiro-Wilk, en la cual indica una distribución no normal en los datos para las dos variables de estudios y las dimensiones a ser correlacionadas; en consecuencia, se utilizará la prueba no paramétrica de Tau_b de Kendall.

4.1.2.2. Análisis correlacional y prueba de hipótesis.

Hipótesis general: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

Tabla 4.

Tabla de contingencia entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

		Desempeño docente				
		Inicio	Proceso	Logrado	Total	
Comunicación organizacional interna	Regular	Recuento	0	2	1	3
		% dentro de Comunicación organizacional interna	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%
	Satisfactorio	Recuento	2	18	19	39
		% dentro de Comunicación organizacional interna	5,1%	46,2%	48,7%	100,0%
Total	Recuento	2	20	20	42	
	% dentro de Comunicación organizacional interna	4,8%	47,6%	47,6%	100,0%	

Fuente: Base de datos.

En la Tabla 4 se muestra la relación entre las variables de estudio: la comunicación organizacional interna y el desempeño docente en 42 participantes. Se observa que, cuando el nivel de comunicación organizacional interna es regular, el desempeño de los docentes está en nivel proceso, como lo establece el 66.7% de docentes; y el 33.3% en nivel logrado. Finalmente, se observa que, si el nivel de comunicación organizacional interna está en nivel satisfactorio, entonces el 48.7% de los docentes presentan un desempeño en nivel logrado, un 46.2% en nivel proceso y solo el 5.1% en nivel inicio.

Tabla 5.

Coefficiente de correlación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.498	.045	6.283	.000
N de casos válidos		42			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Fuente: Base de datos

En la tabla 5, se observa la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, por lo se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r = 0.498$.

Hipótesis específica 1: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

Tabla 6.

Tabla de contingencia entre la comunicación descendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

			Desempeño docente			Total
			Inicio	Proceso	Logrado	
Comunicación descendente	Regular	Recuento	0	3	2	5
		% dentro de Comunicación descendente	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
	Satisfactoria	Recuento	2	17	18	37
		% dentro de Comunicación descendente	5,4%	45,9%	48,6%	100,0%
Total	Recuento	2	20	20	42	
	% dentro de Comunicación descendente	4,8%	47,6%	47,6%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia mediante la aplicación de la tabla de correlación de Tau-b de Kendall.

En la Tabla 6 se muestra la relación entre la comunicación descendente y el desempeño docente en 42 participantes. Se observa que, cuando la comunicación descendente es regular, el desempeño de los docentes está en nivel proceso, como lo establece el 60% de docentes, y el 40% en nivel logrado. Además, se observa que si la comunicación descendente es satisfactoria, entonces el 48.6% de los docentes presentan un desempeño en nivel logrado, un 45.9% en nivel proceso y solo el 5.4% un nivel inicio.

Tabla 7.

Coefficiente de correlación entre la comunicación descendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.421	.024	4.178	.000
N de casos válidos		42			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Fuente: Base de datos

En la tabla 7, se observa la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, por lo se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r= 0.421$.

Hipótesis específica 2: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

Tabla 8.

Tabla de contingencia entre la comunicación ascendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

			Desempeño docente			Total
			Inicio	Proceso	Logrado	
Comunicación ascendente	Regular	Recuento	0	4	5	9
		% dentro de Comunicación ascendente	0,0%	44,4%	55,6%	100,0%
	Satisfactoria	Recuento	2	16	15	33
		% dentro de Comunicación ascendente	6,1%	48,5%	45,5%	100,0%
Total		Recuento	2	20	20	42
		% dentro de Comunicación ascendente	4,8%	47,6%	47,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante la aplicación de la tabla de correlación de Tau-b de Kendall.

En la Tabla 8 se muestra la relación entre la comunicación ascendente y el desempeño docente en 42 participantes. Se observa que, cuando la comunicación ascendente es regular, el desempeño de los docentes está en nivel logrado, como lo establece el 55.6% de docentes, y el 44.4% en nivel proceso. Además, se observa que si la comunicación ascendente es satisfactoria, entonces el 48.5% de los docentes presentan un desempeño en nivel proceso, un 45.5% en nivel logrado y solo el 6.1% un nivel inicio.

Tabla 9.

Coefficiente de correlación entre la comunicación ascendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.216	.057	4.211	.000
N de casos válidos		42			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Fuente: Base de datos

En la tabla 9, se observa la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, por lo se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r = 0.216$.

Hipótesis específica 3: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

Tabla 10.

Tabla de contingencia entre la comunicación horizontal y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

		Desempeño docente			Total	
		Inicio	Proceso	Logrado		
Comunicación horizontal	Regular	Recuento	0	2	0	2
		% dentro de Comunicación horizontal	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Satisfactoria	Recuento	2	18	20	40
		% dentro de Comunicación horizontal	5,0%	45,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	2	20	20	42
		% dentro de Comunicación horizontal	4,8%	47,6%	47,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante la aplicación de la tabla de correlación de Tau-b de Kendall.

En la Tabla 10 se muestra la relación entre la comunicación horizontal y el desempeño docente en 42 participantes. Se observa que, cuando la comunicación horizontal es regular, el desempeño de los docentes está en nivel proceso, como lo establece el 100% de docentes. Además, se observa que si la comunicación horizontal es satisfactoria, entonces el 50% de los docentes presentan un desempeño en nivel logrado, un 45% en nivel proceso y solo el 4.8% un nivel inicio.

Tabla 11.

Coefficiente de correlación entre la comunicación horizontal y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.114	.061	6.346	.001
N de casos válidos		42			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Fuente: Base de datos

En la tabla 11, se observa la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.001, el cual es inferior a 0,05, por lo se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r = 0.114$.

Hipótesis específica 4: Prueba de significancia para determinar la existencia de relación significativa entre los rumores y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

Tabla 12.

Tabla de contingencia entre los rumores y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

		Desempeño docente				
		Inicio	Proceso	Logrado	Total	
Rumores	Insatisfactorio	Recuento	1	5	3	9
		% dentro de Rumores	11,1%	55,6%	33,3%	100,0%
	Regular	Recuento	1	4	7	12
		% dentro de Rumores	8,3%	33,3%	58,3%	100,0%
	Satisfactorio	Recuento	0	11	10	21
		% dentro de Rumores	0,0%	52,4%	47,6%	100,0%
Total		Recuento	2	20	20	42
		% dentro de Rumores	4,8%	47,6%	47,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante la aplicación de la tabla de correlación de Tau-b de Kendall.

En la Tabla 10 se muestra la relación entre los rumores y el desempeño docente en 42 participantes. Se observa que, cuando el nivel de rumor es insatisfactorio, entonces el 55.6% de los docentes presentan un desempeño en nivel proceso, un 33.3% en nivel logrado y solo el 11.1% en nivel inicio. Además, cuando el nivel de rumor es regular, el desempeño de los docentes está en nivel logrado, como lo establece el 58.3% de docentes; en nivel proceso, el 33.3%; y el 8.3% en nivel inicio. Finalmente, se observa que si el nivel de rumor está en nivel satisfactorio, el nivel de desempeño docente está en proceso con un 52.4% y en logrado, 47.6%.

Tabla 13.

Coefficiente de correlación entre los rumores y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.253	.072	5.346	.000
N de casos válidos		42			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Fuente: Base de datos

En la tabla 11, se observa la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, por lo se rechaza la hipótesis nula y aceptar la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre los rumores y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r=0.253$.

4.2. Discusión

A nivel descriptivo

En la Tabla 1, con respecto al nivel de comunicación organizacional interna de la IE José Olaya, Chimbote, 2020, se pudo apreciar que el 92,9% de los docentes de la institución educativa señalan que existen un nivel satisfactorio de comunicación organizacional interna; mientras que solo el 7.1% considera que esta variable está en nivel regular. Ninguno de los encuestados (0%) considera un nivel insatisfactorio para la comunicación interna en la IE. Al respecto, en los antecedentes presentados para esta investigación se encontraron resultados similares, como el estudio de García y Segura (2014), “El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del Distrito de Cajay – 2013”, en donde se concluyó que “los docentes de consideran que la comunicación está entre los niveles alto (52.3%) y regular (44.6%)” (p.82). Por el contrario, se pueden considerar las investigación de Triana y Pérez (2016), “Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el Colegio Brasilia Bosa” en donde se pudo determinar la existencia de dificultades en los procesos de comunicación entre docentes y directivos, en cuanto a la fluidez de la información, los estilos de comunicación, en la interpretación, y la retroalimentación de la información. De igual manera Bedoya (2017) en su estudio “Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón” apunta que “las instituciones educativas oficiales necesitan con urgencia valerse de la comunicación como eje que ayude a direccionar los procesos internos” (p. 17). Los resultados diferentes obtenidos encentrarían correspondencia en lo afirmado por Saladrigas (2015), para quien la comunicación en las organizaciones puede variar a partir de una correcta interrelación entre los subsistemas, orientados por un liderazgo acertado, por lo que se puede inferir que los distintos tipos de gestiones impulsados por el directivo pueden explicar estas variaciones. Por otro lado, el hecho que la comunicación organizacional interna en la institución se encuentre en niveles satisfactorios implicaría, según Chávez (2015), que cada uno de sus componentes se siente valorado, motivado y con predisposición al trabajo en equipo.

En la Tabla 2, con respecto a los niveles del desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020, se observó que el 47,6% de los docentes de la institución educativa

poseen un nivel logrado en cuanto a su desempeño profesional; en el mismo porcentaje (47.6%) se ubican en nivel proceso y, solo el 4.8% tienen un nivel de desempeño docente en inicio. Estos resultados obtenidos guardan similitud con la investigación de García y Segura (2014), en donde se concluye que “el desempeño de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Cajay está entre los niveles alto (63.1%) y muy alto (32.3%)” (p. 82). Asimismo, también se encuentra correspondencia con el estudio de Velezmoro (2019), “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la I.E.G.P. Los Embajadores del Saber de Chimbote, 2018” en el que se concluye que los docentes de la institución educativa se encuentran en un nivel regular. Al respecto de estos resultados, explica Díaz y Díaz (2007) que cuando el desempeño docente se manifiesta en sus niveles aceptables, se mejora el clima del aula, las relaciones con los padres de familia, así se fortalece la calidad de los procesos de aprendizaje. A partir de ello, se puede deducir que los docentes de la I.E. José Olaya ejecutan una función docente que les permite obtener logros de aprendizajes en sus estudiantes, como lo manifiesta Solar y Sánchez (2007), sobre una base sólida de conocimientos disciplinares y profesionales, tanto en la etapa de planificación como en la de implementación.

A nivel inferencial

En la tabla 7, a través de la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; es decir, existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r=0.421$. Estos resultados son similares a los obtenidos en la investigación de Concha (2017) en su tesis de maestría titulada “Comunicación interna y desarrollo organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Andahuaylas, 2016”, en las que se afirma que la calidad comunicativa que evidencian los equipos directivos repercute en la eficiencia del quehacer docente. Estos resultados encontrarían sustento teórico en lo afirmado por Ongallo (2007) quien explica que la comunicación descendente “permite que cada uno se sienta partícipe de los problemas que conciernen a la empresa, la oficina o el departamento, y porque condiciona a las demás formas de información con su acción” (p.33). De igual manera, Robbins y Judge (2009) afirman que las evidencias indican con claridad que las explicaciones incrementan el compromiso de los trabajadores y dan

apoyo a las decisiones. Esto explicaría los niveles elevados de ambas variables en la IE José Olaya, Chimbote.

En la tabla 9, a través de la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r= 0.216$. Estos resultados son similares a los alcanzados por Domínguez (2019) en su investigación titulada “Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile”, en donde al describir los tipos existentes de comunicación entre los directores y docentes explica que es la comunicación ascendente la que permite que se tomen acciones de retroalimentación para la mejora de los desempeños de los docentes. Se apunta, además, que el empleo de este tipo de comunicación favorece la coordinación del trabajo entre directivos y profesorado en los procesos de la organización educativa. Al respecto, afirma Amorós (2007) que en la comunicación ascendente las personas que se encuentren en el nivel superior se informan sobre cómo se sienten los empleados en sus puestos de trabajo, en sus relaciones con sus compañeros, y en general con la organización en su totalidad, pues esta información le sirve para adquirir ideas acerca de la manera en que las unidades o estaciones de trabajo se pueden optimizar. Es por ello, que en la I.E. José Olaya de Chimbote existe correspondencia entre el aceptable nivel de comunicación organizacional interna ascendente y el logrado proceso de desempeño docente.

En la tabla 11, a través de la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.001, el cual es inferior a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r= 0.114$. Estos resultados son similares a los alcanzados en el estudio de García y Segura (2014) en donde se establece que las instituciones cuyos docentes practican un trabajo colegiado y con una comunicación asertiva, garantizan que un clima pertinente que redunde en desempeños óptimos por parte de los docentes de las instituciones educativas del Distrito de Cajay – 2013, así como el cumplimiento de metas educativas. Estos resultados encuentran sustento teórico en lo afirmado por Ongallo (2007), quien afirma que este tipo de comunicación ayudar a cada individuo a situar su trabajo en

función del de los demás y de la organización, por lo que se hace factible la consecución de los objetivos organizacionales y mejora de los desempeños. Asimismo, sostiene Valdés (2006) el desempeño en la docencia es un proceso sistemático que se sustenta en la naturaleza de sus relaciones interpersonales.

En la tabla 13, a través de la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, la misma que ha dado un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre los rumores y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r=0.253$. Estos resultados son similares a los alcanzados por Bedoya (2017) en su estudio “Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón”, en donde se concluye que las instituciones educativas oficiales, con respecto a los canales de comunicación, éstos son muy informales y dependientes de un lenguaje oral, lo cual genera dificultades al momento de mantener la veracidad y confiabilidad de la información, lo cual evidentemente es contraproducente para el desempeño de los elementos educativos. Estos resultados son confirmados por Newstrom (2011) quien considera que “el rumor es una comunicación extraoficial que se transmite sin la certidumbre de la evidencia. Es la parte no verificada e incierta de la comunicación extraoficial. Puede ser correcta por casualidad, pero en general es incorrecta; por ello se le juzga indeseable” (p. 71). Esto permitiría confirmar que, a pesar de ser rumores, estos no dejan de ser fuente importante de información (Llanos, 2016), por lo que inciden significativamente en el desempeño de los docentes de la I.E. José Olaya, Chimbote.

En la Tabla 5, la cual verifica el objetivo general de esta investigación, se observa la aplicación de la prueba Tau-b de Kendall, el mismo que ha dado un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05. Según ella, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna; es decir, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Confirmado por el valor $r=0.498$. Estos datos son similares a los alcanzados por Luna (2014) en su tesis titulada “Comunicación organizacional y desempeño docente en la Institución Educativa Emblemática Melitón Carvajal, distrito de Lince, UGEL N° 03, año 2012” en donde se concluyó que existe una relación positiva y significativa (0,679) entre la comunicación organizacional y el desempeño docente. Igualmente, se encontró correspondencia con la investigación de Concha (2017), en donde se concluye que una buena comunicación

interna mantendrá inalterable el desarrollo organizacional y el desempeño de los docentes. Estos resultados encuentran sustento teórico en lo afirmado por Balarezo (2014), quien afirma que la comunicación es para la empresa “el equivalente al sistema circulatorio del organismo animal o humano: permite que la sangre, que en este caso es la información, llegue a todos los rincones del cuerpo y les proporcione el oxígeno necesario para su sano funcionamiento” (p.9). De igual manera, afirma Ongallo (2007), que es una la comunicación interna mejora varios aspectos de la gestión: “como instrumento de mejora de la eficiencia, como agente transmisor de la cultura organizativa, como herramienta activa en la resolución de los conflictos y como elemento integrante de las estrategias de calidad organizativa: La comunicación interna contribuye a mejorar la calidad de la organización” (p.5). Ello permitiría deducir que el nivel logrado en materia de desempeño docente en la I.E José Olaya se debe a el nivel alto de comunicación interna de la mencionada institución. Además, también permite establecer que una estrategia de mejora de la calidad comunicativa redundaría en la mejora de los desempeños de los docentes.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1. Conclusión general

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020, tal como se evidencia en la Tabla 5 en donde existe un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, confirmado por el valor $r= 0.498$.

5.1.2. Conclusiones específicas

El nivel de comunicación organizacional interna de la IE José Olaya, Chimbote, 2020 es satisfactorio, según la Tabla 1, con un 92,9%.

El nivel de desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020, se encuentra en logrado y en proceso, según la Tabla 2, con un 47.6% en ambos niveles.

Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020, tal como se evidencia en la Tabla 7 en donde existe un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, confirmado por el valor $r= 0.421$.

Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020, tal como se evidencia en la Tabla 9 en donde existe un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, confirmado por el valor $r= 0.216$.

Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020, tal como se evidencia en la Tabla 11 en donde existe un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, confirmado por el valor $r= 0.114$.

Existe relación significativa entre los rumores y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020, tal como se evidencia en la Tabla 13 en donde existe un p-valor de 0.000, el cual es inferior a 0,05, confirmado por el valor $r= r= 0.253$.

5.2. Sugerencias:

Al director de la I.E. José Olaya, socializar los resultados de esta investigación, sobre todo con respecto al análisis del diagnóstico por dimensiones del nivel de comunicación organizacional. Ello con el objetivo de que se puedan manejar estrategias y acciones de mejora, teniendo en consideración que ello mejoraría también el desempeño docente.

A los docentes de la I.E. José Olaya, fortalecer el trabajo colegiado y proponer canales de comunicación que eleven los mensajes a dirección, pues se determinó en esta investigación ambos tipos comunicativos organizacionales, horizontal y ascendente, redundan en la calidad de su desempeño, y por lo tanto, los aprendizajes de los estudiantes.

A los padres de familia de la I.E. José Olaya, fortalecer el vínculo comunicativo con la institución, puesto que se ha demostrado que esta variable tiene incidencia directa en la consecución de objetivos educativos.

A los futuros investigadores, buscar la relación entre la comunicación organizacional externa y el desempeño docente, puesto que permitiría una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

REFERENCIAS

- Almansa, G. (2016). *La Comunicación Organizacional en Entidades Educativas*. (Tesis de doctorado). Universidad de Málaga, España.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: USAT
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018*. (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Balarezo Toro, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Bedoya, S. (2017). *Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón*. DOI: 10.4185. Recuperado de http://www.revistalatinacs.org/16SLCS/2017_libro/087_Bedoya.pdf
- Bruns, B. (2016). *Profesores excelentes: cómo mejorar el aprendizaje en América Latina y el Caribe*. Washington: Grupo del Banco Mundial.
- Cam Carranza, G. (2005). El desempeño docente en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Umbral*, 5(8), 170-172.
- Chávez, J. (2015). *Manual de la eficacia*. Lima, Perú: Magistral.
- Concha, R. (2017). *Comunicación interna y desarrollo organizacional en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de Andahuaylas, 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2883>
- Dessler, G y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (5ta edición). México: Pearson.

- Díaz, F. & Díaz, J. (2007). Modelo para autoevaluar la práctica docente de los maestros de infantil y primaria. *Revista Ensayos*, 2007 (22), 155-201
- Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*. 10(63). Recuperado de: <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Espinosa Ocampo, F. (2014). *Desempeño docente en el proceso de enseñanza-aprendizaje en el nivel de educación básica superior del Centro Educativo Colegio de Bachillerato ciudad de Portovelo, del cantón Portovelo, provincia de El Oro, en el año lectivo 2013-2014*. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Espinoza, O. & González, L. (2010). *Evaluación de Desempeño en la Educación Superior: Un Modelo de Análisis*. Universidad UCINF, Chile
- Estrada, L. (2015). *El desempeño docente*. UNICA: Venezuela.
- Fernández, M. (2002). *Realidad psicosocial del maestro de primaria*. Lima: Universidad de Lima
- Fernández-Arata, J. (2008). Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú. *Universitas Psychologica*, 7(2), 385-401.
- Flores, F. (2014). *Las competencias que los profesores de educación básica movilizan en su desempeño profesional docente* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- García, G. y Segura, L. (2014). *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del Distrito de Cajay – 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Sedes Sapientiae, Huari. Recuperado de

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/190/Garcia_Segura_tesis_maestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción de la gestión humana*. Samborondón : Universidad ECOTEC.

Luna, R. (2014). *Comunicación organizacional y desempeño docente en la Institución Educativa Emblemática Melitón Carvajal, distrito de Lince, UGEL N° 03, año 2012*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/8566/Luna_Ir%20-%20Resumen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manrique, K. (2015). *La comunicación organizacional: elemento fundamental para el éxito de una institución de Educación Superior*. Brasil: Edit. Planeta do Brasil

Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marín, O. (2013). *El cemento que mantiene unidas las unidades de la organización*. Ed. Palomino. Lima.

Martínez, A. (2016). *Las estrategias de la comunicación*. Argentina. Ed. Ingram.

Martínez, G., Guevara, A y Valles, M. (2016) *El desempeño docente y la calidad educativa*. (Tesis de posgrado). Universidad Autónoma Indígena de México, El Fuerte, México.

Ministerio de Educación (2018). *Manual de aplicación de las rúbricas de observación de aula para la Evaluación del Desempeño Docente*. Recuperado de

<http://evaluaciondocente.perueduca.pe/rubricas-de-observacion-de-aula/pdf/manual-de-aplicacion-jardin.pdf>

- Ministerio de Educación (2012). *Marco del buen desempeño docente*. Lima: Minedu.
- Montero Arévalo, M. & Rodríguez Veintemilla, D. (2014). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos.
- Murillo, J. y Román, M. (2015). *Formación, motivación y condiciones laborales de los docentes de primaria en Perú*. Revista Peruana de Investigación Educativa.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13a ed.). México: Mc Graw Hill.
- OCDE (2018). *Políticas docentes efectivas*. Israel: Oficinas de la OCDE.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación. Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones* (2a ed.). Madrid: Dykinson.
- Oyarvide-Ramírez, H., Reyes-Sarria, E. y Montaña-Colorado, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dom. Cien.*, 3(4), 296-309. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Pacheco, M. (2015). Influencia de la comunicación interna en la gestión del conocimiento y aprendizaje en Atlante. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Recuperado de <http://atlante.eumed.net/comunicacion-aprendizaje/>
- Rengifo, F. (2019). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de transportes de la empresa Doil International SAC de Chimbote, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote.

Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/34975/Rengifo_CFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Pearson.

Rueda, M. (2009). La evaluación del desempeño docente: consideraciones desde el enfoque por competencias. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 11(2). Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol11no2/contenidorueda3.html>

Saladrigas, H. (2015). Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos. *Revista Latina de Comunicación Social*, 8(60). <https://www.redalyc.org/pdf/819/81986008.pdf>

Solar, M. y Sánchez, J. (2007). *Modelo de evaluación de desempeño docente en la perspectiva del aseguramiento de la calidad. CINDA: Evaluación del desempeño docente y calidad de la docencia universitaria*. Santiago de Chile, Chile.

Subaldo, L. (2012). *Las repercusiones del desempeño docente en la satisfacción y el desgaste del profesorado* (Tesis doctoral). Universidad de Valencia, España.

Trani, J. (2015). *La Comunicación Interna: Una herramienta al servicio de las organizaciones*. (Tesis de posgrado). Universidad de Barcelona, España.

Triana, M. y Perez, N. (2016). *Fortalecimiento de la comunicación organizacional entre docentes y directivos docentes, a partir de círculos de calidad como herramienta de gestión directiva en el Colegio Brasilia Bosa I.E.D. Sede a jornada mañana*. (Tesis de maestría). Universidad Libre, Bogotá. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9733/TESIS.pdf?sequence=1>

- UNESCO. (2017). *Una mirada a la profesión docente en el Perú: futuros docentes, docentes en servicio y formadores de docentes*. Perú: MINEDU.
- Urriola López, K. (2013). *Sistema de evaluación del desempeño profesional docente aplicado en Chile. Percepciones y vivencias de los implicados en el proceso El caso de la ciudad de Concepción* (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona, España.
- Valdés, H. (2000). Ponencia presentada en el Encuentro Iberoamericano sobre Evaluación del Desempeño Docente. *Revista Electrónica de la Organización de Estados Iberoamericanos*, México.
- Velezmoro, E. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la I.E.G.P. Los Embajadores del Saber de Chimbote, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chimbote. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35879/Velezmoro_ZEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: Comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO
¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020?	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de comunicación organizacional interna de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Identificar el nivel de desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Establecer la relación que existe entre la comunicación descendente con el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Establecer la relación que existe entre la comunicación ascendente con el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Establecer la relación que existe entre la comunicación horizontal con el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. Establecer la relación que existe entre los rumores con el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020. 	<p>Hi: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.</p>	V1 Comunicación organizacional interna	Descendente Ascendente Horizontal Rumores	<ul style="list-style-type: none"> No experimental Correlacional <p>DISEÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> No experimental Transeccional Correlacional <p>Donde</p> <p>M: Los docentes de la IE José Olaya, Chimbote, 2020 X1: Observación de la comunicación interna en la IE José Olaya, Chimbote, 2020 X2: Observación del desempeño docente en la IE José Olaya, Chimbote, 2020 r: Relación entre las variables de estudio.</p> <p>POBLACIÓN CENSAL 41 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria de la IE José Olaya, Chimbote, 2020</p>
			V2 Desempeño docente	Planificación de las actividades de aprendizaje. Elaboración de material. Ejecución de reuniones de retroalimentación Evaluación del progreso de los aprendizajes. Preparación de material adicional. Realiza reuniones con padres de familia	

ANEXO
CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
INTERNA

Buen día, el siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para un Trabajo de investigación de Post – Grado, de la Universidad Nacional del Santa, Por tal motivo, se presenta el siguiente cuestionario que permita recaudar la información necesaria para el presente estudio.

EDAD		SEXO		NIVEL	
-------------	--	-------------	--	--------------	--

Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa tu opinión. La escala utilizada es:

NUNCA	POCAS VECES	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Dimensión	ÍTEMS	Valoración				
		Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
Comunicación descendente	1. El equipo directivo ha comunicado claramente las funciones y deberes de mi labor.					
	2. El equipo directivo ha socializado el PEI, PAT y el Reglamento Interno					
	3. La Dirección manifiesta los objetivos estratégicos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
	4. Recibo capacitación adecuada y en el momento pertinente, que permita el desarrollo de mis labores.					
	5. Recibo o he recibido capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.					

	6. La información que recibo por parte de la dirección es útil e importante para el desarrollo de mis actividades					
	7. El medio (personal, teléfono, mail, redes sociales, etc.) que usa la dirección o los coordinadores para transmitir información es el más adecuado					
	8. Recibo “en forma oportuna” la información que requiero para mi labor, por parte de la dirección y las coordinaciones.					
Comunicación ascendente	9. Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y mejorar mi práctica docente.					
	10. Para la toma de decisiones y elaboración de los respectivos planes y proyectos se ha tomado en cuenta mi participación.					
	11. Existe un sistema de comunicación de doble vía dentro de la institución educativa (dirección/ coordinación-docente; docente - dirección/ coordinación)					
Comunicación horizontal	12. Existe comunicación entre mis colegas, lo cual permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales.					
	13. En el ambiente de trabajo que comparto con mis colegas hay confianza.					
	14. Cuando un colega está atravesando una situación personal difícil, tratamos de reconfortarlo.					
	15. Cuando un colega falta al trabajo, averiguamos el motivo					
	16. La información que recibo de mis colegas es útil e importante para el desarrollo de mis actividades					
	17. El medio (personal, teléfono, mail, redes sociales, etc.) que usan mis colegas para transmitir información es el más adecuado					
	18. Recibo “en forma oportuna” la información que requiero para mi trabajo, por parte de mis colegas.					
Rumores	19. La información que recibo de los cambios o decisiones de la dirección siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación					
	20. Me entero de los aspectos personales de mis colegas a través de rumores					
	21. Me informan sobre algún aspecto de la institución o de otro colega, antes de que esta información se haga oficial					

FICHA TÉCNICA

Cuestionario sobre Comunicación Organizacional Interna

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1.Técnica:** Encuesta.
- 1.2.Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.3.Lugar:** Institución Educativa José Olaya- Chimbote
- 1.4.Forma de aplicación:** Colectiva.
- 1.5.Autor:** Br. Eduardo Luis Carrasco Carrión
- 1.6.Medición:** Comunicación Organizacional Interna
- 1.7.Administración:** Docentes
- 1.8.Tiempo de aplicación:** 15 minutos

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de comunicación organizacional interna de la Institución Educativa José Olaya- Chimbote

III.-INSTRUCCIONES:

1. El cuestionario de Comunicación Organizacional Interna consta de 21 ítems correspondiendo 8 a la dimensión Comunicación Descendente; 3 están relacionados a la dimensión Comunicación Descendente; 7 a la dimensión Comunicación Horizontal y finalmente 3 a la dimensión Rumores.
2. El sistema de calificación para las cuatro dimensiones fue: Nunca (1), Pocas veces (2), A veces (3), Casi Siempre (4), siempre (5). Sumando un puntaje máximo de 105.
3. Los niveles para describir la comunicación organizacional son: Muy Satisfactoria, Satisfactoria, Regular, Insatisfactoria, Muy Insatisfactoria

IV.-MATERIALES:

Cuestionarios para ser desarrollados por los docentes de la Institución Educativa José Olaya- Chimbote.

VII. CALIFICACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Satisfactorio	71 - 105	28 - 40	11 - 15	24 - 35	11 - 15
Regular	36 - 70	15 - 27	6 - 10	13 - 23	6 - 10
Insatisfactorio	1 - 35	1 - 14	1 - 5	1 - 12	1 - 5

FICHA DE MONITOREO AL DESEMPEÑO DOCENTE

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	El o la docente realiza la planificación de las actividades de aprendizaje. (SÍ/NO)	El o la docente elabora material para la sesión de aprendizaje (SÍ/NO)	Realizo reuniones de retroalimentación con sus estudiantes a través de canales de comunicación (WhatsApp, zoom, Skype, Google meet, etc. y/o grabaciones de audio o video (SÍ/NO)	Evalúa el progreso de los aprendizajes para retroalimentar a sus estudiantes y adecuar su enseñanza (INDICAR EL NIVEL ALCANZADO I, II, III, IV)	El o la docente elabora material adicional para el aprendizaje, en función a las necesidades de los aprendizajes identificados en sus estudiantes (SÍ /NO)	El o la docente realiza reuniones virtuales permanentes con los PPF para orientar el rol de acompañar en el aprendizaje de sus hijos y comunica los logros y dificultades. (SÍ /NO)
01							
02							
03							
04							
05							
06							
07							
08							
09							
10							

FICHA TÉCNICA
Ficha de observación del desempeño docente

I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Técnica:** Observación
- 1.2. Tipo de instrumento:** Ficha de observación
- 1.3. Forma de aplicación:** Individual
- 1.4. Autor:** Minedu / Ugel
- 1.5. Medición:** Desempeño docente
- 1.6. Administración:** Docentes
- 1.7. Tiempo de aplicación:** 60 minutos (mínimo)

II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de desempeño docente.

III.-INSTRUCCIONES:

1. La ficha de observación consta de 6 dimensiones/ indicadores/ ítems distribuidos en las dimensiones de la variable desempeño docente.
2. Todas las dimensiones puntúan, según la ausencia o presencia del indicador (Sí= 2 y No= 1). A excepción de la dimensión 4 (Evalúa el progreso de los aprendizajes), esta dimensión se puntúa del 1 al 4, de acuerdo al tipo de retroalimentación que se identifica, siendo 1= retroalimentación errónea, 2= retroalimentación elemental, 3= retroalimentación descriptiva y 4= retroalimentación reflexiva.

IV.-MATERIALES:

Ficha de observación.

VII. CALIFICACIÓN
PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones					
		Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Dim. 4	Dim. 5	Dim. 6
Logrado	13 - 14	2	2	2	3 - 4	2	2
En proceso	8 - 12	1 - 2	1 - 2	1 - 2	2	1 - 2	1 - 2
En inicio	0 - 7	1	1	1	1 - 2	1	1

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El instrumento fue elaborado por el investigador, se utilizó la técnica de la Encuesta y su respectivo instrumento, en el cual se elaboró un (01) cuestionario.

Así mismo se utilizó la técnica de la Observación con su instrumento la Ficha de observación, la cual, por ser un instrumento estandarizado a nivel nacional, elaborado por el Ministerio de Educación, ya posee confiabilidad y validación.

Prueba Piloto

La prueba piloto se aplicó a fin de realizar las correcciones respectivas del instrumento. Se aplicó 10 cuestionarios a los docentes de la IE 88015 Edith Weed Davis, quienes comparten los mismos rasgos que los de la muestra de estudio. Los cuestionarios se aplicaron directamente a los docentes.

Se les comunicó el propósito del instrumento y el tiempo aproximado de duración (20 minutos) para pedirle su consentimiento en la aplicación. Además, se les pidió responder los ítems de forma sincera.

Confiabilidad

La confiabilidad se determinó a través de la prueba de Alfa de Cronbach y los instrumentos se aplicó a la muestra piloto obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad

Instrumento de Recolección de Datos	Alfa de Cronbach
Cuestionario dirigido a docentes	0.820

Fuente: Programa SPSS 23.

Interpretación de la significancia de $\alpha= 0.820$; lo que significa que los resultados de opinión de las 10 unidades de estudio respecto a los ítems considerados se encuentran correlacionados de manera confiable y aceptable.

MUESTRA PILOTO 88015 Edith Weed Davis																					
Sujetos	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21
1	3	4	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4
2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3
3	4	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2
4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2
5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3
6	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
7	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
8	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	4	2	1	2	3	4	3	4	3	2	1
9	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2
10	2	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2

Validez

Para la validez se utilizó la opinión de 02 expertos, personas especializadas en el tema, quienes dieron su opinión favorable para que el instrumento cumpla con las características apropiadas para que se pueda medir el instrumento.

Así, como también se tuvo en cuenta la literatura existente en nuestro medio y se aceptó aspectos sobre la redacción y pertinencia a cada situación que se pretendió evaluar.

Tomando en cuenta el criterio de Juicio de Expertos utilizando la técnica estadística del Coeficiente de Proporción de Rangos, obteniéndose los resultados que se especifican a continuación:

En consecuencia, se considera válido los Instrumentos de Investigación antes referido, con la estructura del cuestionario y su baremo de percepción.

Tabla 9. Estructura del Cuestionario

DIMENSION	ITEMS	PUNTACION	Mínimos/máximos
D1	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 (08 ítems)	Cada ítem tiene puntuación 1, 2, 3, 4 y 5	mínimo 8/máximo 40
D2	9, 10, 11 (3 ítems)	Cada ítem tiene puntuación 1, 2, 3 y 4	mínimo 3/máximo 15
D3	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 (07 ítems)	Cada ítem tiene puntuación 1, 2, 3, 4 y 5	mínimo 7/máximo 35
D4	19, 20, 21 (3 ítems)	Cada ítem tiene puntuación 1, 2, 3 y 4	mínimo 3/máximo 15

Fuente: El autor.

Luego se utilizaron medidas descriptivas de posición (percentil 3) para confeccionar la escala ordinal siguiente:

Tabla 10. *Niveles de la Comunicación Organizacional Interna*

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Satisfactorio	71 - 105	28 - 40	11 - 15	24 - 35	11 - 15
Regular	36 - 70	15 - 27	6 - 10	13 - 23	6 - 10
Insatisfactorio	1 - 35	1 - 14	1 - 5	1 - 12	1 - 5

Fuente: El autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS (FICHA TÉCNICA)

I. DATOS GENERALES

1. Título del Proyecto

Comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

2. Investigador(a)

Eduardo Luis Carrasco Carrión

3. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

4. Características de la población

42 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

5. Tamaño de la muestra

42 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

6. Denominación del instrumento

Cuestionario sobre comunicación organizacional interna

II. DATOS DEL INFORMANTE

4. Apellidos y nombres

Valverde Alva, Weslyn Erasmo

5. Profesión y/o grado académico

Docente universitario – Doctor en educación

6. Institución donde labora


Universidad Nacional del Santa

	Relacionados a los colegas Medios y usos	20. Me entero de los aspectos personales de mis colegas a través de rumores	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
		21. Me informan sobre algún aspecto de la institución o de otro colega, antes de que esta información se haga oficial	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:

El instrumento evidencia coherencia entre sus elementos y con respecto a la variable en medición, se recomienda su aplicación.

Nuevo Chimbote, 16 de febrero de 2020



Wislén Erasmo Valverde Alva
43163513



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS (FICHA TÉCNICA)

I. DATOS GENERALES

1. Título del Proyecto

Comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

2. Investigador(a)

Eduardo Luis Carrasco Carrión

3. Objetivo General

Determinar el grado de relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

4. Características de la población

42 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

5. Tamaño de la muestra

42 docentes de los niveles de inicial, primaria y secundaria de la IE José Olaya, Chimbote, 2020.

6. Denominación del instrumento

Cuestionario sobre comunicación organizacional interna

II. DATOS DEL INFORMANTE

1. Apellidos y nombres

Pantigoso Leython, Nathali

2. Profesión y/o grado académico

Docente universitaria – Doctora en educación

3. Institución donde labora

Universidad Tecnológica del Perú

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN										
				Redacción clara y precisa		Coherencia con la variable		Coherencia con las dimensiones		Coherencia con los indicadores		OBSERVACIONES		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA	Comunicación descendente	Normas	1. El equipo directivo ha comunicado claramente las funciones y deberes de mi labor.	X		X		X		X				
			2. El equipo directivo ha socializado el PEI, PAT y el Reglamento Interno	<		X		X		X				
			3. La Dirección manifiesta los objetivos estratégicos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros.	X		X		X		X				
		Actividades de formación y capacitación	4. Recibo capacitación adecuada y en el momento pertinente, que permita el desarrollo de mis labores.	X		X		X		X				
			5. Recibo o he recibido capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo.	X		<		<		<		<		
		Medios y usos	6. La información que recibo por parte de la dirección es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	X		X		X		X		X		
			7. El medio (personal, teléfono, mail, redes sociales, etc.) que usa la dirección o los coordinadores para transmitir información es el más adecuado	X		X		X		X		X		

		información que requiero para mi trabajo, por parte de mis colegas.	/		✓		✓		✓		✓
Rumores	Relacionados a la institución educativa	19. La información que recibo de los cambios o decisiones de la dirección siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación.	✓		✓		✓		✓		✓
	Relacionados a los colegas	20. Me entero de los aspectos personales de mis colegas a través de rumores.	✓		✓		✓		✓		✓
	Medios y usos	21. Me informan sobre algún aspecto de la institución o de otro colega, antes de que esta información se haga oficial.	✓		✓		✓		✓		✓

OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:

El instrumento evidencia coherencia entre sus elementos y con respecto a la variable en medición, se recomienda su aplicación.

Nuevo Chimbote, 16 de febrero de 2020



Nathali Pantigoso Leython

44512362

“La comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020”

por Eduardo Luis Carrasco Carriòn

Fecha de entrega: 11-mar-2022 06:18p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1782288526

Nombre del archivo: Carrasco_Carri_n,_Eduardo_Luis_-_informe_de_tesis_ok.docx (1.45M)

Total de palabras: 18788

Total de caracteres: 103900

“La comunicación organizacional interna y el desempeño docente de la IE José Olaya, Chimbote, 2020”

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo	10%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.uns.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.ulead.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
5	www.eumed.net	1%
	Fuente de Internet	
6	cesarlauca12.blogspot.com	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.unap.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos	1%
	Trabajo del estudiante	

9

Submitted to Atlantic International University

Trabajo del estudiante

1 %

10

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

11

bellasartes-ayacucho.com

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo