



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS PRIVADAS DE NIVEL INICIAL: CASO  
I.E.I.P MARIANITO, DISTRITO DE AYACUCHO, 2021  
TESIS PARA OPTAR EL TITULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**PALOMINO AYME, JESSICA MARILU**

**ORCID: 0000-0002-1281-439X**

**ASESOR**

**MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER**

**ORCID: 0000-0002-4052-5018**

**AYACUCHO-PERU**

**2021**

## **1. Título de la Tesis**

“Comunicación Interna en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de Nivel Inicial: Caso I.E.I Marianito, Distrito de Ayacucho, 2021”

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTORA**

PALOMINO AYME, JESSICA MARILU

ORCID: 00 00-0002-1281-439X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Egresado de Pregrado de Chimbote,

Perú

### **ASESOR**

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote,

Perú

### **JURADO**

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARIA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

DR. SALINAS GAMBOA, JOSE GERMAN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

DRA. MINO ASENCIO, MARIA ISABEL

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....  
MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARIA DEL CARMEN  
Presidenta  
ORCID: 0000-0003-2177-5676

.....  
DR. SALINAS GAMBOA, JOSE GERMAN  
Miembro  
ORCID: 0000-0002-8491-0751

.....  
DRA. MINO ASENCIO, MARIA ISABEL  
Miembro  
ORCID: 0000-0003-1132-2243

.....  
Mgtr. QUISPE MEDINA, Wilber  
Asesor  
ORCID: 0000-0002-4052-5018

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer al Divino Señor, por darme la vida y salud, generar armonía en mi hogar, sabiduría para seguir con perseverancia ante las dificultades y culminar mi carrera profesional.

Con mucha gratitud, recordar y agradecer a mis distinguidos docentes de la Universidad y al asesor Magister Wilber Quispe Medina, quien ha contribuido con su capacidad profesional y enseñanza durante el proceso, para materializar mi trabajo de investigación.

### **Dedicatoria**

A la persona que forma parte en mi vida, Clever, como esposo nunca me faltó brindar su cariño, apoyo moral y económico, su comprensión fue muy importante y vital, para fortalecer mi capacidad académica y culminar con éxito mi formación profesional.

A mis adorables y entrañables hijos; Axell y Britney, motores importantes, quienes me impulsaron y proporcionaron el tiempo que les pertenecía y me motivaron trajar el largo camino y lograr mis objetivos.

Finalmente, en reconocimiento, dedico al presente estudio de investigación a mis queridos padres; Teodosio y Dionisia por el apoyo incondicional, moral y económico para alcanzar mis metas trazadas.

## Resumen

El presente estudio de investigación, tiene como objetivo describir las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho. La metodología empleada fue aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental de forma transversal, técnica e instrumento; encuesta y cuestionario. Para concretar el estudio de investigación, los datos obtenidos fueron mediante la aplicación de encuestas dirigidas a colaboradores que constan de trece preguntas formuladas, todas ellas vinculadas a la comunicación interna, para lo cual se ha utilizado la escala de Likert, para una población de 9 colaboradores de la Institución Educativa Inicial Privada Marianito, situada en el distrito de Ayacucho. Los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación fueron los siguientes: el 56% de colaboradores, respondieron casi siempre comprenden con claridad las informaciones que le transmiten de cómo funciona la organización, el 56% de colaboradores respondieron siempre, confían en las informaciones que imparten su jefe inmediato, el 67% de colaboradores respondieron casi siempre es buena la comunicación asertiva para solucionar las dificultades en la que se encuentran, el 56% de colaboradores, respondieron siempre fueron escuchadas sus opiniones y tomadas en cuenta, el 67% de colaboradores, respondieron casi siempre las reuniones de trabajo entre compañeros ayudan logros importantes, el 56% de colaboradores, precisan que siempre la comunicación entre compañeros de trabajo ayudan a logros importantes para la organización. Los resultados presentados muestran relativamente la comunicación interna, sus características son aplicadas de manera adecuada.

**Palabras claves:** comunicación interna, descendente, ascendente, asertiva

## Summary

El presente estudio de investigación, tiene como objetivo describir las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho. La metodología empleada fue aplicada con enfoque cuantitativo, el nivel de investigación descriptivo, diseño no experimental de forma transversal, técnica e instrumento; encuesta y cuestionario. Para concretar el estudio de investigación, los datos obtenidos fueron mediante la aplicación de encuestas dirigidas a colaboradores que constan de trece preguntas formuladas, todas ellas vinculadas a la comunicación interna, para lo cual se ha utilizado la escala de Likert, para una población de 9 colaboradores de la Institución Educativa Inicial Privada Marianito, situada en el distrito de Ayacucho. Los resultados obtenidos en el presente estudio de investigación fueron los siguientes: el 56% de colaboradores, respondieron casi siempre comprenden con claridad las informaciones que le transmiten de cómo funciona la organización, el 56% de colaboradores respondieron siempre, confían en las informaciones que imparten su jefe inmediato, el 67% de colaboradores respondieron casi siempre es buena la comunicación asertiva para solucionar las dificultades en la que se encuentran, el 56% de colaboradores, respondieron siempre fueron escuchadas sus opiniones y tomadas en cuenta, el 67% de colaboradores, respondieron casi siempre las reuniones de trabajo entre compañeros ayudan logros importantes, el 56% de colaboradores, precisan que siempre la comunicación entre compañeros de trabajo ayudan a logros importantes para la organización. Los resultados presentados muestran relativamente la comunicación interna, sus características son aplicadas de manera adecuada.

**Palabras claves:** comunicación interna, descendente, ascendente, asertiva

### 3. Contenido

#### Contenido

<b>1. Título de la tesis</b> .....	<b>i</b>
<b>2. Equipo de trabajo</b> .....	<b>ii</b>
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
<b>4. Hoja de Agradecimiento y dedicatoria</b> .....	<b>iv</b>
<b>5. Resumen y abstract</b> .....	<b>v</b>
<b>6. Contenido</b> .....	<b>vi</b>
<b>7. Índice de tablas y cuadros</b> .....	<b>viii</b>
<b>8. Índice de figuras</b> .....	<b>ix</b>
<b>I. Introducción</b> .....	<b>12</b>
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	<b>17</b>
2.1. Antecedentes .....	17
2.1.1. Antecedentes a nive Internacional .....	17
2.1.2. Antecedentes a nivel Nacional.....	20
2.1.3. Antecedentes a nivel local .....	24
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	27
<b>III. Hipótesis</b> .....	<b>40</b>
<b>IV. Metodología</b> .....	<b>40</b>
4.1. Diseño de la investigación .....	41
4.2. El Tipo de Estudio .....	41
4.3. Universo y muestra .....	41
4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	42
4.5. Técnicas e instrumentos re recolección de datos .....	45

4.6.Plan de análisis.....	45
4.7.Matriz de consistencia .....	47
4.8.Principios éticos .....	48
<b>V. Resultados.....</b>	<b>49</b>
5.1.Resultados.....	49
5.2. Análisis de resultados.....	73
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>76</b>
6.1.Aspectos complementarios .....	89
6.2.Referencias Bibliográficas .....	91
Anexos .....	93
Anexos 01: Cronograma de actividades .....	93
Anexos 02:Presupuesto.....	94
Anexos 03: Validación del experto.....	95
Anexos 04: Solicitud a la empresa.....	96
Anexos 05: Consentimiento informado .....	97
Anexos 06: Instrumento de recolección de datos .....	98
Anexos 07: Ficha de SUNAT .....	99
Anexos 08: Resultado de Turniting .....	100
Anexos 09: Evidencias fotográficas .....	101

## Índice de Tablas

<b>Tablas 1. :</b> Edad de los colaboradores.....	49
<b>Tabla 2</b> ¿Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización?.....	50
<b>Tabla 3.</b> Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización.....	51
<b>Tabla 4:</b> A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización.....	52
<b>Tabla 5:</b> A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas.....	53
<b>Tabla 6:</b> A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización.....	54
<b>Tabla 7:</b> A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización.....	55
<b>Tabla 8:</b> Considera usted la comunicación asertiva, es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización.....	56
<b>Tabla 9:</b> A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta dentro de la organización.....	57
<b>Tabla 10:</b> A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización.....	58
<b>Tabla 11:</b> Considera usted que es una práctica constante, la comunicación directa en el interior de la empresa.....	59
<b>Tabla 12:</b> Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización.....	60
<b>Tabla 14:</b> Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización.....	61

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Matriz de Operacionalización .....	43
Cuadro 2 Matriz de Consistencia.....	48

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> : Edad de los colaboradores.....	49
<b>Figura 2</b> ¿Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización?.....	50
<b>Figura 3.</b> Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización.....	51
<b>Figura 4:</b> A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización.....	52
<b>Figura 5:</b> A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas.....	53
<b>Figura 6:</b> A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización.....	54
<b>Figura 7:</b> A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización.....	55
<b>Figura 8:</b> Considera usted la comunicación asertiva, es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización.....	56
<b>Figura 9:</b> A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta dentro de la organización.....	57
<b>Figura 10:</b> A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización.....	58
<b>Figura 11:</b> Considera usted que es una práctica constante, la comunicación directa en el interior de la empresa.....	59
<b>Figura 12:</b> Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización.....	60
<b>Figura 14:</b> Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización.....	61

## **I. Introducción**

El presente estudio de investigación, lleva el título; comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021. Investigación basada bajo los principios y lineamientos de investigación de la universidad donde se desarrolló el estudio. El cual responde a la necesidad de conocer sobre la comunicación interna y sus implicancias, medio importante que se emplea para interactuar en la sociedad y en su conjunto, el cual conlleva saber cómo funciona dentro de una organización privada en el rubro educativo, en consecuencia, es de conocimiento de todos, en nuestra localidad existen un conjunto de Instituciones Educativas Privadas, que representan al sector de las MyPEs, además de dinamizar la economía local, generan empleos en gran medida de la población, representados con distintas razones sociales, los mismos interactúan y dinamizan sus funciones en el entorno de sus competencias.

Sin embargo, podemos precisar que es bastante notorio, la praxis diaria de la comunicación interna, que son deficitarias en cada una de sus características, es decir, tiene que ver mucho la cultura organizacional y sobre todo la dinámica de comunicación fluida y eficiente, en este caso en la Institución Educativa en estudio, los resultados obtenidos son muy importantes, la dinámica de funcionamiento del nivel más alto la promotoría y el nivel bajo los colaboradores, representadas por las dimensiones de comunicación; descendente, ascendente y horizontal, el cual estos resultados obtenidos ha permitido proyectar un plan de mejora para la organización.

El estudio de investigación está estructurado en tres partes: primero; planteamiento del estudio; la caracterización, enunciado, objetivos y justificación del problema. El segundo: marco teórico y conceptual; antecedentes, bases teóricas,

hipótesis y el tercero la parte de la (metodología, diseño, técnica e instrumentos y entre otros), finalmente representa la parte ética del estudio como principio fundamental. Es decir, está esquematizado de acuerdo a la estructurada y supeditado a los reglamentos de investigación de la Universidad.

En el presente estudio de investigación fue planteado como problema principal: ¿Cuáles son las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, ¿2021?

Para responder el problema principal se planteó el objetivo general: describir, las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.

Asimismo, los objetivos específicos fueron planteados de la siguiente forma:

- Describir las características de la comunicación descendente, en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.
- Describir las características de la comunicación ascendente, en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.
- Describir las características de la comunicación horizontal, en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.

La metodología empleada para este estudio, fue con (enfoque cuantitativo, prospectivo, diseño no experimental, transversal, variable comunicación interna en las

MYPEs, en Instituciones Educativas), definidos en el tiempo que corresponde al 2021, el objeto de medición fueron conformados por los trabajadores de la I.E.I.P. Marianito, situada en el distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, para recolectar los datos se empleó el cuestionario, que consistió en 13 preguntas, dirigidos a aplicar a trabajadores en la Institución Educativa en estudio.

Resultados del presente estudio de investigación presentamos en las tres dimensiones; comunicación descendente, ascendente y horizontal, los cuales cada uno arrojaron las respuestas en base a las características y objetivos planteados. Es decir, el 56% de colaboradores respondieron casi siempre, comprenden con claridad las informaciones que le transmiten de cómo funciona la organización, el 56% de colaboradores respondieron, siempre confían en las informaciones que imparten su jefe inmediato, asimismo, el 67% de colaboradores respondieron casi siempre reciben las instrucciones para que cumplen las funciones que asumen y, el 56% de trabajadores refirieron casi siempre reciben los procedimientos y reglas de funcionamiento en la organización. Por otro lado, el 67% de colaboradores respondieron casi siempre es buena la comunicación asertiva para solucionar las dificultades en la que se encuentran, sin embargo, el 56% de colaboradores respondieron, siempre fueron escuchadas sus opiniones y tomadas en cuenta, en tanto el 67% de colaboradores, respondieron casi siempre las reuniones de trabajo entre compañeros ayudan logros para la organización. Finalmente, el 56% de colaboradores precisan que siempre el intercambio de información es muy importante para estar informados de lo que acontece en el interior de la organización. Los resultados de la investigación nos muestran que la comunicación interna medianamente manejada por los involucrados en la Institución educativa en estudio, lo que recomienda elaborar un plan de mejora.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes a nivel Internacional**

Los antecedentes se sostienen según estudios realizados por, (Montesdeoca, Salazar.J.M, 2017), sobre *“la comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito, 2017”*. En la Universidad de las Américas de Quito. Este estudio de investigación se enfoca en el sistema de comunicación interna y el impacto que esta variable puede tener en el desempeño laboral de los colaboradores que forman parte de una empresa privada en la ciudad de Quito. De igual modo, esta investigación se encuentra dentro del campo comunicativo y organizacional con un enfoque cualitativo, con el objetivo de tener una perspectiva desde el interior de la organización para explicar la relación entre las variables planteadas (sistema de comunicación interno y desempeño laboral). Asimismo, se considera la recolección de datos, a través de entrevistas individuales a los participantes y, sustentando el proyecto con investigaciones similares, lo que concluye; que las falencias en el sistema de comunicación interna en una organización puede generar un gran impacto en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que se producen situaciones perjudiciales como; procesos, desmotivación, conflictos internos, mal clima laboral y resultados negativos que no favorecen al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Artículo científico realizado por (Dominguez, Katia P., 2019) Sobre *“Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile”* en la Universidad Católica Silva Henríquez de Chile.

Las tendencias de globalización de la sociedad de la información y la comunicación influyen en las escuelas y en los profesionales de la educación. Este contexto mundial potencia la realización de cambios sustantivos en los modos de gestionar las organizaciones educativas. En los establecimientos educativos la comunicación conforma una función de gestión escolar, por tanto, en el establecimiento educativo municipalizado se observa a la comunicación organizacional interna como función que permite mejorar dicha gestión y lograr la calidad educativa.

El artículo tiene el objetivo describir los tipos de comunicación organizacional interna que se aplican entre directivos y profesores en la coordinación del trabajo, con miras al cumplimiento de las metas en la gestión escolar del establecimiento educacional municipalizado en Chile.

(Dominguez, Katia P., 2019) En la investigación que da origen a este artículo se aplicó metodología basada en enfoque mixto de carácter exploratorio y descriptivo a una muestra de 22 establecimientos educacionales municipalizados. Los criterios de selección fueron los siguientes: instituciones que impartieran educación parvularia y/o básica y/o media, niños y jóvenes que fueran

dependientes de la Dirección de Educación y del Departamento de Educación, que se hallaran en áreas urbanas o rurales de las comunas de Pudahuel y la Cisterna y que estuvieran activas durante el año 2015.

“En la fase cuantitativa la metodología consistió en una encuesta administrada al 40 % de los directivos y al 40 % del profesorado. Se recibieron 246 encuestas respondidas. En la etapa cualitativa se realizaron entrevistas en profundidad a dos directores de la Administración de Educación Municipal. Ambos instrumentos citados son de elaboración propia”.

“Los resultados del estudio revelan 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 lograr los objetivos planeados de la Institución Educativa”.

(Peraza González Mario R., 2018) En relación a las herramientas de recolección de información, se utilizó la encuesta y la entrevista en la fase diagnóstica y el taller y el focus group como mecanismos de validación de la propuesta con la población a impactar que estaba conformada por 34 docentes (equivalentes al 100% de la población), 3 coordinadores (equivalentes al 50% de la población) y 3 administrativos (equivalentes al 50% de la población). Por otro lado, en cuanto a las categorías de análisis que se establecieron para orientar la

organización de la propuesta se encontraron: la gestión comunicacional y la comunicación organizacional, las cuales son propicias para la situación problema planteado y sobre todo para el sistema de gestión comunicacional propuesto en esta investigación.

(Peraza González Mario R., 2018) El autor concluye, que el sistema de gestión comunicacional del colegio Class IED, se convirtió en una propuesta, para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal de la institución educativa; que le permitió a la institución pensar en la comunicación de una forma más estructurada al plantear distintos componentes que puestos en marcha conjuntamente, pueden incidir positivamente en los procesos de gestión educativa al interior del colegio.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional**

(Borda, Torres. L.M., 2019) Estudio de investigación sobre *“comunicación interna y desarrollo organizacional en las Instituciones Educativas de Nivel Inicial del distrito de Andahuaylas, 2016”*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. En este estudio destaca con bastante incidencia de que la comunicación interna es un aspecto fundamental, el cual permite mantener vinculadas entre varias unidades que constituyen a una organización funcional. Asimismo, para concretar el estudio se plantearon el problema principal y objetivo general, con el cual para encontrar el verdadero problema que existen

entre la comunicación interna con el desarrollo organizacional en el distrito de Andahuaylas en el año 2016. Sin embargo, el objetivo general fue determinar la correlación entre la comunicación interna, con el desarrollo organizacional en instituciones educativas de nivel inicial, en este proceso de investigación para dar respuesta al problema, se planteó una hipótesis, donde da premisas de respuesta que, si existe correlación significativamente entre ambas variables planteadas del estudio en la institución educativa, de la misma forma, se llega a conclusiones; y se ha determinado, que el nivel de correlación es significativo, es decir, directo, positivo y bueno entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional, en tanto, es ineficaz en cuanto a su comunicación, quiere decir, que se presentan falencias en la comunicación interna, lo que más adelante tendría repercusiones en el interior de la institución educativa, el cual influye en el desempeño de las funciones entre la parte de los directivos y a nivel de docentes, entonces si existe una relación lineal entre ambas partes, en este caso se sugiere que se debe mejorar ambas dimensiones, lo cual todo esto implicaría orientar a una mejora significativa y luego reflejaría mejor calidad del servicio educativo en la institución educativa estudiada.

(Ibarra, A., 2018) En el estudio de investigación realizad; sobre *“Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en las I.IEE. del nivel secundario de la RED”*, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la

comunicación interna con la calidad de la gestión administrativa, la investigación es básica, correlacional, no experimental, los factores de estudio son dos: comunicación interna y la calidad de la gestión administrativa en las II.EE. del nivel secundaria de la RED 09 de Puente Piedra.

La población estuvo conformada por 150 docentes y la muestra es 75 docentes del nivel de la RED 09. El diseño de la investigación es descriptivo, causal correlacional, transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios estructurados como medición y consta de dos aspectos: la comunicación interna, en sus formas y tipos de comunicación descendente, ascendente, horizontal. La calidad de la gestión administrativa propiamente dicha, la planificación, la organización, integración, dirección y control que se aplicó a los 75 docentes de la muestra.

Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación: La comunicación interna se relaciona con la calidad de la gestión administrativa en las II.EE. del nivel secundaria de la RED 09 de Puente Piedra-Lima -2014. Los resultados obtenidos nos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar las hipótesis investigadas pues se ha encontrado con la aplicación del estadístico de prueba R de Ch2 el resultado de Correlación se muestra con un índice de, 0.953, es decir 95.3%, con un índice de libertad de ,047 o 4.7%, con lo que validamos nuestra

hipótesis alterna que sugiere que “La comunicación interna se relaciona con la calidad de la gestión administrativa en las I.I.EE. de nivel secundaria de la RED 09 de Puente Piedra-Lima -2014”.

Estudio de investigación realizada por; (Polo M., 2020), titulada “*Comunicación laboral interna en colaboradores del Colegio Deportivo ADEU, 2020*”, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque, el objetivo de este estudio fue describir la Comunicación Laboral Interna en colaboradores del Colegio Deportivo ADEU. Se ejecutó un estudio de tipo transversal, cuantitativo y básico, con un diseño no experimental descriptivo simple. Se aplicó el Cuestionario de Comunicación Laboral Interna creado por la autora, con índices de confiabilidad de KR20 en la Comunicación Laboral Interna (0,823), Comunicación Descendente (0,789), Comunicación Ascendente (0,759) y Comunicación Horizontal (0,762). Se aplicó dicho instrumento a 21 colaboradores del Colegio Deportivo Adeu, incluidos docentes, administrativos y directivos, aplicándose un muestreo censal. Se halló predominio del nivel medio en la Comunicación Laboral Interna (52,4%), la Comunicación Descendente (47,6%), y la Comunicación Ascendente (57,1%), mientras que el nivel alto predominó solo en la Comunicación Horizontal (42,9%). Se concluye que existen indicadores que necesitan mejorar en la comunicación descendente y ascendente, y que los hombres presentan una ligera

tendencia a presentar niveles más altos de comunicación laboral interna y comunicación descendente que las mujeres.

### **2.1.3. Antecedentes a nivel local**

Estudio de investigación realizado por; (Vásquez, C., 2021) título, “*Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro Institución Educativa Particular; caso I.E.P. signos de Fe de la Salle del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2021*”, Universidad Los Ángeles de Chimbote, el presente estudio tuvo como objetivo general: identificar las características del clima organizacional en la micro y pequeñas empresas del rubro de instituciones educativas particulares, caso: I. E. P. Signos de Fe de la Salle del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2021. El nivel de investigación fue descriptivo y la metodología se centró en la descripción y el análisis, se trabajó con una sola unidad de estudio. La población estuvo conformada por un total de 11 trabajadores: el director, docentes y administrativos de nivel inicial, primaria y secundaria. Como técnica de recolección se utilizó la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. La información fue procesada con el Software Estadístico IBM – SPSS versión 22,0 construyendo así su base de datos. Los resultados demostraron que el clima organizacional es adecuado respecto a las dimensiones autorrealización, supervisión, involucramiento y condiciones laborales.

En relación a la autorrealización y supervisión en la escala de medición califican siempre y casi siempre, por tanto, la empresa brinda

oportunidades de desarrollo, capacitación, reconocimiento, apoyo a los subordinados, desarrollan métodos de trabajo y evalúan a los trabajadores. En relación al involucramiento y condiciones laborales en la escala medición califican siempre y casi siempre, en consecuencia, los trabajadores tienen compromiso, niveles de logro, actividades laborales, practican la integración grupal, los objetivos de trabajo son retadores, cuentan con materiales y recursos. Finalmente, se concluye que la empresa presenta problemas en los procesos de comunicación, respecto a los indicadores acceso a información, interacción y comunicación interna.

Tesis de maestría realizado por; Porras Méndez, C. (2018), sobre la “*Comunicación y fortalecimiento organizacional en la Universidad Nacional “Autónoma de Huanta”*”, Ayacucho, 2018”, Universidad César Vallejo, El presente trabajo de investigación es de naturaleza cuantitativa, diseño descriptivo correlacional de corte transversal y se realizó con el objetivo de correlacionar la variable de supervisión con la variable de asociación en sus dimensiones, comunicación interna, uso de herramientas de comunicación interna, comunicación externa, este estudio me ha permitido relacionar la comunicación y el fortalecimiento organizacional en entidad de estudio y se apoya en las teorías de Berlo, (1987) y Ramos & Sota, (2015), quienes señalan las dimensiones de este estudio en ambas variables.

La muestra de estudio conformó 50 unidades de estudio. Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario de encuesta estandarizada y esto se apoyan en las investigaciones anteriores de Linder Mario (2016).

La confiabilidad del instrumento se apoya en el cálculo del Alpha de Cronbach= 0.875, =0.854, para ambas variables. Para el análisis de información se aplicó las pruebas estadísticas de Tau\_b de Kendall, en función a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por tratarse de 50 muestras con significados bilaterales menores a 0,05 y la determinación de una prueba no paramétrica. En relación a los resultados encontramos que el 36,0% de los trabajadores afirman que “sí a veces” hay una buena comunicación en la UNAH y el 46% señala que “Sí a veces” la institución se encuentra fortalecido organizacionalmente. En función a la base inferencial concluye que hay una estrecha relación vinculante la comunicación y fortalecimiento organizacional en la Universidad Nacional “Autónoma de Huanta”. Ayacucho, 2018, en razón a que el p-valor = 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,809 la misma que se ubica en el nivel de correlación muy buena; por lo tanto, existe correlación muy buena en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre la variable comunicación y

fortalecimiento organizacional con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%.( Kendall: 0,809;  $p < 0,05$ ).

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

Una vez de haber realizado la verificación de los antecedentes, la evaluación y análisis se resumen con varias teorías existentes, los mismos son relacionados con el problema planteado de la investigación, ayudarán a teóricamente lo empírico, que el mismo resolverán el problema de investigación.

### **2.2.1. Definición de la Comunicación**

Según el autor, ( Lamb Charles, Hair Joseph y Mc Daniel Carl, 2006), señala que; desde un punto de vista humano, la comunicación es la forma de mantener una conexión o unión para transmitir mensajes entre una o varias personas en cualquier escenario; sea social, político, credo religioso, organización y entre otros, que relevan importancia dependiendo de su magnitud y contexto. Es decir, este medio es fundamental para interactuar la comunicación entre; amigos, familiares, equipo de trabajo, organizaciones; privadas y gubernamentales, socios, clientes, todo referente que engloba al medio de comunicación. Esta definición nos muestra con claridad, cual es la importancia que genera como medio en una sociedad y su práctica diaria en los diferentes estratos sociales que constituye la sociedad civil.

Con la definición presentada, podemos precisar las características y entre otras concepciones de la comunicación relacionadas a su aplicación e

importancia que se emplean diariamente ya sea organizacional e individual y colectivo.

### **2.2.2. Elementos básicos que componen la Comunicación**

Según el autor: ( Lamb Charles, Hair Joseph y Mc Daniel Carl, 2006).

En términos generales, la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

**1. Proceso:** El mismo nombre señala que viene a ser un proceso, los cuales están determinados y constituidas por pasos:

1° Se define, un intercambio entre el emisor y el receptor, en esta se transmiten el contenido del mensaje (que puede ser de mayor o menor relevancia).

2° En este caso el emisor cumple el papel de codificar el mensaje, lo cual sea mejor entendible para el que recibe, es decir, el receptor tiene que estar convencido de lo que recibe e informado.

3° El mensaje codificado es enviado, a través de un canal, esto puede ser por diferentes medios ya sea; escrita, oral, televisivo, electrónico, periodístico, digital y etc.

4° En esta parte del proceso, juega un rol muy importante porque el receptor, una vez recibida ya codifica el mensaje.

5° Finalmente, el receptor responde al mensaje recibido, en relación a lo que ha entendido el contenido, posteriormente toma el tiempo para hacer una retroalimentación, el cual apertura un momento para establecer un dialogo mutuo.

**2. Emisor y receptor.** Para generar y seguir un buen procedimiento de la comunicación, existen dos elementos muy importantes, (emisor – receptor), estos de ambas partes dinamizan la interacción de comunicación, quiere decir, emisión y recepción del mensaje. A veces sucede cuando una de las partes no está disponible o no está interesada en dar respuesta y recibir el mensaje, entonces en ese caso, la comunicación se anula y queda sin efecto.

**3. Conexión.** En esta parte la comunicación tiene múltiple conexión, quiere decir, entre una a más personas en un momento y espacio determinado, llámese físico y electrónico, se da cualquier forma.

**1. Transmisión, intercambio y/o compartir.** Sucede cuando se realiza la comunicación y, es transmitida, el mismo intercambia o en el mejor de los casos se comparte el mensaje, lo que se conoce como un procedimiento dinámico interaccional (ida y vuelta), entre el (emisor y receptor), lugar donde interactúan y dinamizan el contenido, las ideas, el significado de la información, como ejemplo se puede tomar los medios de comunicación (programas televisivos y radio información).

**5. Ideas de información o significados comprensibles.** Para establecer este tipo de interacción que se generan, entre el emisor y receptor, ya deben existir una idea preparada para entablar la información, cuyo contenido deben ser de fácil interpretación y asimilar su significado según el (código del mensaje), que sean comprensibles para ambos actores.

### **2.2.3. Comunicación Interna**

Según la definición de autores, la sociedad es como un sistema de comunicaciones que se conecta en dos medios, uno interno y el otro externo, plantea que en el interior de un sistema o empresa se produce una comunicación de participación, la que permite una construcción colectiva de la conciencia o cultura comunicacional empresaria. Aquí es donde se construye la llamada conciencia de grupo, trabajo en equipo, integración; y de donde se origina la formación laboral, las motivaciones, las relaciones, el compartir una cultura, una filosofía, una identidad, capaz de difundir al exterior.

Entonces, la comunicación interna permite crear una identidad de la empresa en un clima de confianza y motivación, conocer ampliamente a la organización y sentirle como propia, mantener constantemente informados, de manera individual y grupal a los empleados “hacer públicos los logros obtenidos por la empresa, reconocer públicamente el desempeño de algún empleado.

### **2.2.4. Importancia de la Comunicación Interna:**

Según la definición de (Guzman, 2016). Manifiesta que la comunicación interna es un factor principal para facilitar la gestión organizacional en función

de que se lleve a cabo con éxito todo su proceso productivo. Un buen manejo de la misma es el factor que garantizará de forma objetiva el éxito a mediano y largo plazo. Por otra parte, cuando se emite un mensaje impreciso y ambiguo, son innumerables e imprevisibles los problemas que causa a la organización. Hoy en día se comprueba que las empresas que regularmente sobresalen en la competencia son aquellas en las que la comunicación y la información poseen un lugar especial y preponderante dentro de sus objetivos de trabajo, debido a que sus directivos han comprendido el valor de contribución para el mejoramiento del clima laboral.

Asimismo, (Guzman, 2016), Añade también que debemos tener en cuenta, que no solo es importante mantener una adecuada comunicación interna en la empresa, sino que también la comunicación externa que tiene la misma con sus proveedores, clientes, distribuidores, socios, inversionistas, autoridades del gobierno y medios de comunicación, será el respaldo para proyectar una imagen positiva en la medida que esta sea lo más adecuada posible con sus objetivos y logros.

#### **2.2.5. Objetivo de la Comunicación Interna:**

Según el autor, (Zapata, 2018), precisa que el objetivo de la comunicación interna es el conjunto de todas las actividades que una empresa realiza, para crear y mantener las buenas relaciones entre sus integrantes, mediante el adecuado uso de los medios de comunicación que existen dentro de la organización, de los que sus principales objetivos son:

- Fijar los canales de contacto con las familias, alumnado y profesorado

- Favorecer la transparencia en la organización y gestión del centro
- Mejorar la comunicación entre los docentes
- Beneficiarse de las vías de comunicación para dar a conocer normas del centro y favorecer la convivencia.
- Procure un reconocimiento a quienes la integran en un ambiente de cordialidad para que los estimule en sus actividades laborales.
- Pueda conocer en gran medida a sus integrantes y a la vez los mismos se familiaricen e integren con ella.
- Aumente el grado de compromiso de y con sus colaboradores
- Fomente el intercambio de información dentro y fuera de la misma
- Haga sentir a sus trabajadores y directivos que son parte integrante activa del negocio.
- Logre establecer mejores relaciones entre los directivos, colegas y personal en general.

#### **2.2.6. Tipos de Comunicación Interna:**

Según el autor, (Thayler, 2015) El manejo directo es el que usualmente trata el comunicador organizacional en el trato con sus públicos para afianzar las relaciones internas y generar procesos de difusión e interacción propositivas para la creación de una cultura comunicacional como tableros de avisos, buzones de sugerencias, organización de eventos, material audiovisual, películas.

Asimismo, (Thayler, 2015), hace referencia mención que los niveles de la comunicación organizacional se dividen en las siguientes dimensiones:

- **Comunicación descendente:** se origina desde los rangos superiores de la empresa (Gerencia) hasta los inferiores (operarios o empleados los empleados).
- **Comunicación ascendente:** en este tipo de comunicación fluye desde los escaños inferiores hasta los superiores. El talento humano tiene la posibilidad de expresarse y ser escuchado por aquellos directivos ubicados en los escaños más altos. Se le identifica en reuniones que se mantiene con el personal o en encuestas realizadas a los mismos.
- **Comunicación lateral u horizontal:** genera en las distintas áreas de la empresa, en los equipos de trabajo conformados, espacio en el que se comparten funciones entre iguales y se designa roles como obligaciones.
- Según el autor, (De Castro A, 2014): **La comunicación descendente;** se define como aquella que directivos y mandos utilizan para dirigir o influir en sus subordinados, es decir, trata de la transmisión de información dirigida desde una posición jerárquica superior a una inferior. Normalmente este tipo de comunicación tiene la finalidad de comunicar: metas, estrategias y objetivos comunes a la organización; políticas, procedimientos, formas de retribución y aspectos estructurales; sistema de creencias y valores que determinan la cultura organizacional; servicios a disposición de los empleados/as; o resultados tanto empresariales como departamentales. En definitiva, conocimientos de interés básico sobre la naturaleza y desempeño que persigue la organización para que sean compartidos por todos sus miembros.

- **La comunicación ascendente:** es aquella comunicación que proporciona a los niveles superiores información sobre las actividades que se desarrollan en la empresa y que les permite un conocimiento más pleno sobre lo que allí acontece. Normalmente suele ser información referente a problemas, quejas y desavenencias, informes de resultados o propuestas e ideas a valorar e implementar. La comunicación ascendente sirve primordialmente como vehículo de retroalimentación, cerrando el ciclo de la comunicación descendente para garantizar que se codifique y decodifique correctamente la información.
- **La comunicación horizontal:** se refiere a la comunicación entre trabajadores que ocupan un mismo nivel jerárquico. Su principal finalidad es lograr la coordinación entre las distintas partes que componen la organización. Incluye la resolución intradepartamental de los problemas, la coordinación interdepartamental y la asesoría de los departamentos de apoyo (o staff) a los de línea; favoreciendo el desarrollo de los equipos de trabajo.

### 2.2.7. Las MyPEs

#### **Definición según la Ley**

(Ley 28015, 2003), de acuerdo a las normativas establecidas y conferidas por la Ley N° 28015-2003, se define los principales objetivos expresados en los artículos siguientes:

**Artículo 1°.** Objeto de la Ley. La presente Ley, tiene como objetivo principal la promoción de la competitividad, la formalización y desarrollo de las MyPEs, con la finalidad de incrementar el empleo

sostenible en el mercado laboral del país, a través de su productividad y rentabilidad, cuya contribución de la actividad favorece al Producto Bruto Interno (PBI), asimismo, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, luego la contribución a la recaudación tributaria nacional.

### **Artículo 2°. Definición conceptual**

Las MyPEs. La Micro y Pequeña Empresa, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, contemplada en la legislación peruana vigente, que tiene como objetivo principal, desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios en el país.

Es decir, cuando esta Ley se da mención a la sigla (MyPE), se está refiriéndose a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tomados en cuenta que tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Artículo 3°. Características de la MYPE**

Las (MyPE), de acuerdo a las normativas establecidas deben reunir las siguientes características que son muy concurrentes para los emprendedores:

#### **a) El número total de trabajadores**

Deben conformarse en los siguientes:

- En el caso de la Micro Empresa se considera de (1) hasta los 10 personales considerados.
- En el caso de las Pequeñas Empresas a partir de (1) persona a los 50 personales considerados.

**b) En el caso de niveles de ventas anuales:**

- Para el caso de la Micro Empresa monto considerado máximo de 150 (UIT) establecidos.
- En el caso para las Pequeñas Empresas, contemplan desde el monto máximo indicado hasta los 850 (UIT), establecidos según las normativas vigentes.
- En el caso de las entidades del estado y privadas, se aplican criterios de manera uniforme en cuanto a la dimensión con la finalidad de homogenizar un solo criterio de manejo y aplicación de una política de promoción y para el caso de las formalizaciones.

**Artículo 4° Órgano rector**

La entidad (MTPE) como ente rector en el marco de sus funciones y competencias establecidas de acuerdo a las Leyes, establece las políticas sectoriales y nacionales en promocionar la actividad de las (MyPEs), el mismo hace las coordinaciones con las instituciones del ámbito privado y público sobre la interacción y dinámica de los complementos en relación a las políticas sectoriales del Estado.

La Ley N° 30056. Ley de las (MyPEs), establecida normativa del estado peruano, cuyo objetivo fundamental es de propiciar y promocionar el

desarrollo y operatividad en los diferentes espacios como emprendedores. Sin embargo, la presente Ley faculta y confiere una gama de beneficios laborales y tributarios, el cual orienta y permite fortalecer el crecimiento y la generación de muchos empleos, además de dinamizar la economía local, regional y nacional, (2013. Normas Legales. Diario oficial el peruano).

Rol que cumplen las (MyPEs) en la estructura económica del país.

Las MyPEs, según se define en el marco legal, viene a ser una organización empresarial conformada y representada por una persona natural o jurídica, cuyo objetivo está orientada a desarrollar y fomentar actividades de extracción, transformación, manufactura, producción y comercialización de bienes y servicios en cada uno de los rubros que corresponden, los cuales están inmersas a las Leyes y normas establecidas en favor de sus acciones y operaciones.

Estas Empresas generalmente son conducidas por el propietario emprendedor de carácter como persona individual o una persona jurídica, en el cual adoptan las formas de mantener ya sea acciones societarias, quienes voluntariamente desean formar parte y operar.

Entre los años del 2005, las (MyPEs) formaban parte y representaban, en líneas cuantitativas, el 98.35% del total de las Empresas en el territorio nacional, sin embargo, apenas el 1.65%, fueron solamente grandes y medianas Empresas, es decir, en menor porcentaje de representación y operación en el país.

Asimismo, el rubro de los sectores de comercio y servicios, que a la vez registran una importante participación de las (MyPEs). Estos

datos estadísticos es la que representan a los 2.5 millones de Pequeñas y Microempresas, entre tanto, solamente 648,147 MyPEs, los que representaban de manera formal y con legitimidad.

Este acontecimiento estrechamente vincula, con la poca o menor participación que tienen las (MyPEs) en el mercado extranjero, entonces los giros en referencia, solo están orientadas principalmente su capacidad al mercado interno y nacional donde generan la dinámica de la economía local y la empleabilidad.

#### **2.2.8. Panorama actual de la (MyPE en el país)**

Según señala la (Ley 28015, 2003), en el cual todo ello implica con la finalidad de salir adelante en el mercado local, nacional y externo. Uno de los puntos más importantes a abordar es el tema, sobre los problemas álgidos a resolver es el acceso al crédito. Sin embargo, si las (MYPEs), contarían con el capital financiero suficiente o considerado necesario, entonces su capacidad productiva por lo menos incrementaría, hoy en día ese respaldo no es tomado en cuenta, porque el Estado peruano, no toman en cuenta, a pesar de que generan una dinámica económica y el empleo.

Un recuento historial entre por los años de 1980, sobre los inicios a la generación de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) y Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, (CMAC), estas entidades financieras inmersos al intento por atender esta necesidad. Sin embargo, al no encontrar una buena estrategia en el manejo, se plantea otra alternativa

orientada a dar soluciones sobre los problemas de financiamiento de las (MyPEs), que constituyen el fomento y generación de Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPyMEs), este intento a la creación fue entre los años de 1990.

Por todo ello y por el poco interés de las financieras para acceder el financiamiento a las (MyPEs), como consecuencia de poco interés, nace las (EDPyMEs), la finalidad de este intento fue facilitar el acceso a la transformación a los (Organismos No Gubernamentales) en entidades Financieras de carácter formal. Finalmente, el procedimiento seguido por el intento no ha funcionado y fue suficiente, para superar esta primera barrera, obstáculo de difícil a superar por un pequeño o microempresario. (Mares, R. 2013).

### **III. Hipótesis**

Formulado por (Arias, 2012) Este autor menciona “Si la investigación descriptiva, no se verifica hipótesis de trabajo no significa que el estudio sea invalido o que necesite de utilidad cuando es un estudio descriptivo no se establece hipótesis”. Según la referencia de los autores no todas las investigaciones contemplan la hipótesis, no es necesario considerar por ser de nivel descriptivo. Por lo indicado el proyecto no contempla la hipótesis.

### **IV. Metodología**

#### **4.1. Diseño de la Investigación**

Según el autor Siampieri, (2018) la investigación es de tipo cuantitativo dirigidos a conteos numéricos, representa a un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones.

#### **4.2 El tipo de estudio**

El proyecto se planteo de acuerdo a lo que corresponde y aplicado, enfoque cuantitativo, es decir, de acuerdo a los objetivos planteados.

En este caso, no es limitado en relación a la obtención de información, de lo contrario, es de definir sobre la existencia y la identificación entre dos o más variables de investigación. (J Deobold B. y Van Dalen y William, 2012). Representación de la Muestra, donde es = a M y O1= Variable

### **4.3. El universo y muestra**

El Universo; se consideró a los colaboradores de la I.E.P. Marianito, distrito de Ayacucho.

#### **4.4.1. El Universo.**

Representado por un total de personas o algunos elementos, los cuales muestran una determinada característica que son susceptibles a ser estudiada.

En este caso puede ser finito o infinito, asimismo, de ser el caso finito, sería demasiado grande, el cual no sería posible medir como objeto de estudio en su totalidad.

Razón por la cual, es necesario seleccionar o separar una parte del universo, para hacer un buen estudio, (Salcedo, 2014).

#### **4.4.2. Muestra.**

Se aplicó a los trabajadores de la I.E.P. Marianito, distrito de Ayacucho.

#### **4.4.3. Muestra y Definición.**

Conocido como una parte de la población (subconjunto de la población), es decir, en términos reales se conoce como la población muestral.

### **4.4. Definición y operacionalización de variables**

#### **4.4.1. Variable.**

Conocido por su nombre que representa a un símbolo y un elemento cualquiera de un grupo determinado, entonces, ese grupo se conoce como dominio de la variable.

Asimismo, la variable constituye una representación a una realidad más cercana y creada por el investigador, todo esto implica el estudio y de acuerdo a las necesidades, (M Carballo Barcos, 2016). En este caso la variable en estudio es la: comunicación interna.

#### **4.4.2. Operacionalización de variables**

(Freire, 2019), señala que, representa a un conjunto de procedimientos, para concretar la medición de la variable conceptualmente bien definida.

La operacionalización de la variable, está relacionada al tipo de estudio y metodología y tiene que ver mucho con la recolección de datos de información.

Para afianzar su efecto valedero y por su propia naturaleza, debe tener compatibilidad en relación a los objetivos planteados del estudio.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

**Comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021**

Variable	Definición Conceptual	Definición Opcional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento de medición
Asertiva	La comunicación, establecen el flujo de mensajes entre compañeros de trabajo en el interior de una institución, la que forman parte de la cultura organizacional. A esto obedece, la comunicación interna, que interactúan entre los miembros ya sean funcionarios de manera descendiente, ascendente y horizontal, desde los diferentes niveles y los	La comunicación interna se define operacionalmente como resultado de los canales y formas de comunicación que interactúan de manera descendente de un nivel más alto, ascendente de un rango inferior y horizontal entre compañeros de trabajo, que producen dentro de la organización privada. Con esta definición la variable será analizada	Comunicación Descendente	Comunicación clara	¿Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Tal vez 4. Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario
				Comunicación confiable	¿Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización?		
				Transmisión de normas	¿A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización?		
				Transmisión de instrucciones	¿A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas?		
				Transmisión de procedimientos	¿A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización?		
				Transmisión de noticias	¿A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización?		
					¿Considera usted la comunicación asertiva es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización?		

	subordinados, quienes forman parte a la organización y deberán ser fluidas. (Castro, 2014).	mediante la encuesta y aplicación de un cuestionario que consta de 13 preguntas a los integrantes de la I.E.P. Marianito.	Comunicación Ascendente	Ser escuchados	¿A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta, dentro de la organización?		
				Expresar opiniones	¿A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización?		
			Comunicación Horizontal	Comunicación Directa	¿Considera usted que es una práctica constante la comunicación directa en el interior de la empresa?		
				Reuniones de trabajo	¿Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización?		
				Resolución de problemas	¿Considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo ayudaría resolver problemas dentro de la organización?		
				Intercambio de información	¿Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización?		

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En esta parte del proyecto se emplearán dos aspectos importantes:

##### **4.5.1 Técnica (encuesta)**

Por (Tenorio, G., 2012), la técnica, forma parte del estudio, es decir, procedimiento mediante el cual se obtienen los datos e información, para lo cual se emplean instrumentos de recolección de datos, estos pueden ser mediante el empleo ya sea papel y digital. A saber, los instrumentos se caracterizan por tres elementos importantes entre ellos van desde la: confiabilidad, validez y objetividad.

(Tenorio, G., 2012). Define como encuesta; siendo un procedimiento a seguir mediante la recopilación de información, luego permite hacer un análisis, estas pueden ser de una forma oral y/o escrita, para desarrollar esta parte de la actividad, se emplean varias formas de materiales y equipos de grabación, una vez realizada se procede a guardar, además, todo este procedimiento realizado es por el encuestador o investigador.

##### **4.5.2 Instrumento (cuestionario).**

Una vez definida las partes del proyecto, el elemento principal siguiente es el instrumento, con el cual se recopilará la información (cuestionario), estos a la vez ya están definidas, mediante el empleo de la escala de (Likert), una medición ordinal basados en los siguientes:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Tal vez

4. Casi siempre

5. Siempre

- **Instrumento**

El autor en su estudio (Regina, D., 2019), define. “Es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición”. Los que ya están disponibles para su uso.

- **Cuestionario.**

El autor, (Regina, D., 2019), precisa como “Un conjunto de preguntas utilizadas para la recopilación de información de una persona”.

- **Validación**

Para efectos de validación. (Duarte, U., 2018) nos dice cómo. “Un instrumento de investigación, es un proceso metodológico que brinda la calidad, por lo que cualquiera que quiera hacer una tesis de corte cuantitativo debe: diseñar instrumentos para recolectar datos, conocer la confiabilidad del instrumento”. Esta parte es considerado fundamental en el estudio.

- **Confiabilidad**

Según la definición por el autor (Mata, L., 2019), señala. “Un instrumento que responde a la estabilidad de los datos obtenidos y la

anulación de riesgos de variación entre los distintos casos y momentos de aplicación”.

Para garantizar la confiabilidad del instrumento, se basará a través de la aplicación del Coeficiente Alpha de Cronbach. (Lee Joseph Cronbach, 1951).

Asimismo, el autor (Hernández, M.V., 2014) nos dice como, “un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida o test. Es decir, una medida de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala”. Entonces el fundamento del autor respalda la fiabilidad de la investigación.

#### **4.6. Plan de análisis**

Se aplicarán encuestas directamente a los trabajadores de la I.E.P. Marianito, esto permitirá conocer el comportamiento en cuanto a la comunicación interna, en el interior de la Institución Educativa, si la comunicación funciona en toda la medida y dimensiones.

Por otro lado, la comunicación interna, significa medir las características de comunicación entre los trabajadores y los directivos de la Institución Educativa, para lo cual se empleará la escala de (Likert).

Rensis, Likert (1932), define en la que consiste, investigar sobre la opinión de un individuo de una determinada materia.

Se estructura un cuestionario, el cual identifica y determina el nivel de opiniones en relación a que está de (acuerdo o desacuerdo), de cada pregunta formulada, los que representan en (5) niveles bien definidos: (1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Tal vez, 4. Casi siempre, 5. Siempre).

Sin embargo, una de las herramientas más empleadas en el terreno de la investigación, a lo largo del tiempo transcurrido, siempre fue importante su uso constante, sobre todo en las ciencias. (Martínez, L., 2019).

#### **4.7. Matriz de Consistencia**

### MATRIZ DE COSISTENCIA

**Comunicación Interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021**

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b><u>Problema General</u></b> ¿Cuáles son las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las características de la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021?.</li> <li>2. ¿Cuáles son las características de la comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021?.</li> <li>3. ¿Cuáles son las características de la comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021?.</li> <li>4. Como implementar el plan de mejora de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.</li> </ol>	<p><b><u>Objetivo General</u></b> Describir las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características de la comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.</li> <li>2. Describir las características de la comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.</li> <li>3. Describir las características de la comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.</li> <li>4. Elaborar un plan de mejora de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.</li> </ol>	<p>El presente trabajo de investigación, no se planteará la hipótesis porque es de nivel descriptivo, se realizará la descripción de la variable en estudio. Según (Hernández, 2014) No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis, depende de un factor esencial: alcance inicial del estudio.</p>	<p>Comunicación Interna</p>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Población:</b> Mi población estará conformada por 09 colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

#### **4.8. Principios éticos**

Proyecto que representa a la formalidad, basados en los principios que juega un papel importante en el escenario del estudio de investigación, a su vez sujeto a las normativas que ya están establecidas desde la universidad, donde se consignan dentro del (código de ética para la investigación, cuya versión es el 002).

Esta normativa, es vigente a la fecha y reconocido desde el Consejo Universitario con la (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH), cuya aprobación fue el día 16 de agosto del año 2019.

Los principios más relevantes y tomados en cuenta en este proceso destacan:

- 1 Integridad
- 2 Responsabilidad
- 3 Competencia
- 4 Compromiso
- 5 Honradez
- 6 Seriedad

Es responsabilidad de la investigadora, seguir las indicaciones y las normativas que están establecidas desde la universidad, el cual es tomada en cuenta, sobre todo muy cuidadosa en cuanto al uso de las literaturas y referencias.

Respecto a esta fracción de los principios, es importante destacar, porque, permite hacer una reflexión a la investigadora, ser más cuidadosa y responsable, que su proyecto planteado es muy consiste con respaldos de estudios similares, donde se respeta las opiniones de los autores en cada revisión bibliográfica.

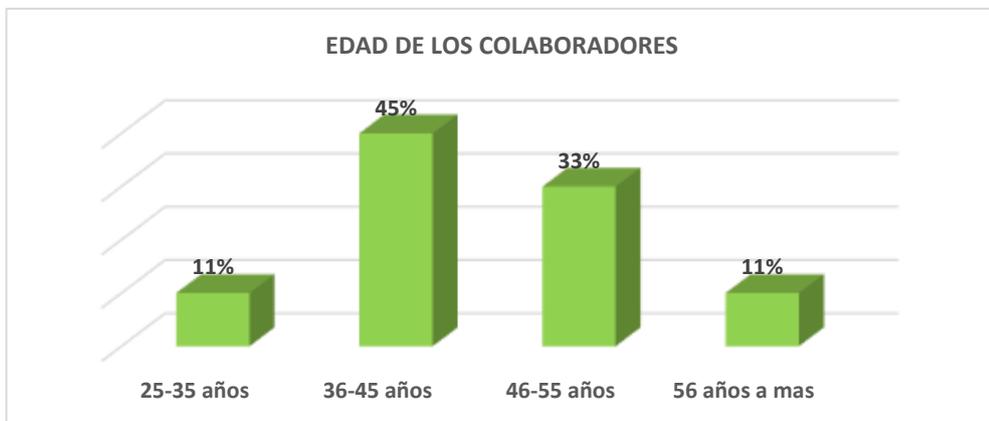
## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla N°01:** Edad de los colaboradores

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
25-35 años	1	0.11	11%
36-45 años	4	0.45	45%
46-55 años	3	0.33	33%
56 años a mas	1	0.11	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho  
**Elaboración:** Propia



**Figura N° 01:** Edad de los colaboradores

**Fuente:** Tabla N° 01

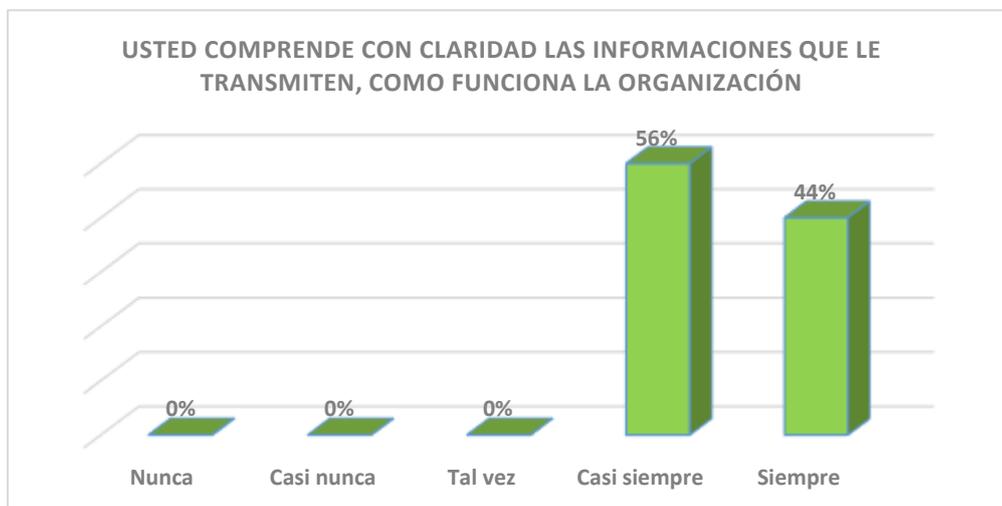
**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Encuesta realizada a los 9 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, referente a la edad, donde el 45% (4 colaboradores), oscilan edades entre 36 a 45 años de edad, mientras el 33% (3 colaboradores), representan de 46 a 55 años de edad, en tanto el 11% (1 colaborador), representa entre 25 a 35 años de edad y el 11% (1 colaborador), forma parte a la edad de 56 años a más edad. Como se observa los resultados presentados tienen bastante relevancia porque el alto porcentaje de colaboradores, representan al grupo etáreo más productivo de la organización, quienes desempeñan sus funciones desde los espacios a su cargo.

**Tabla N° 02:** Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	0	0.0	0%
Casi siempre	5	0.56	56%
Siempre	4	0.44	44%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho  
**Elaboración:** Propia



**Figura N° 02:** Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización

**Fuente:** Tabla N° 02  
**Elaboración:** propia

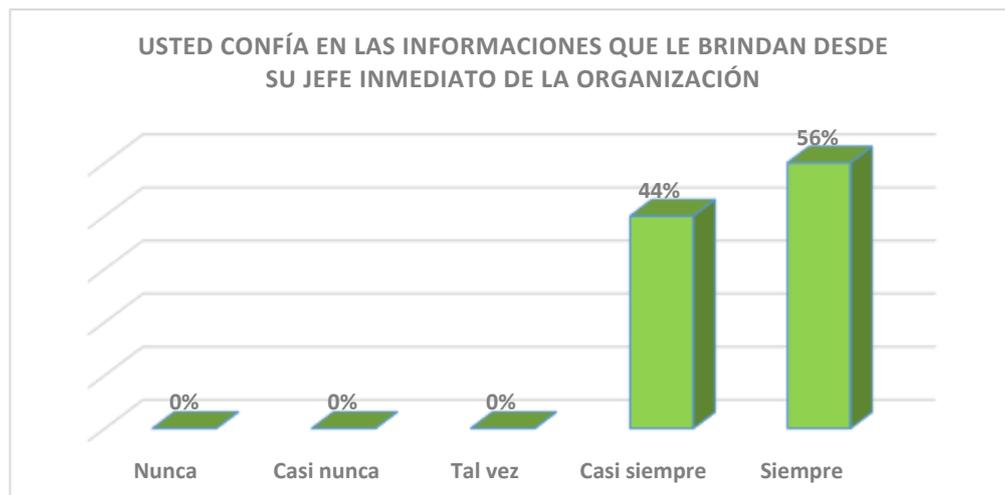
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, con respecto a la pregunta; usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), quienes respondieron casi siempre, comprenden con claridad las informaciones que le transmiten de cómo funciona la organización, asimismo, el 44% (4 colaboradores), precisan que siempre, comprenden con claridad las informaciones que les transmiten. Como vemos estos resultados nos

muestran que el mayor porcentaje de los colaboradores están informados sobre la estructura organizacional y las funciones que cumplen según su reglamento interno.

**Tabla 3:** Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	0	0.0	0%
Casi siempre	4	0.44	44%
Siempre	5	0.56	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho  
**Elaboración:** Propia



**Figura N° 03:** Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización.

**Fuente:** Tabla N° 03  
**Elaboración:** propia

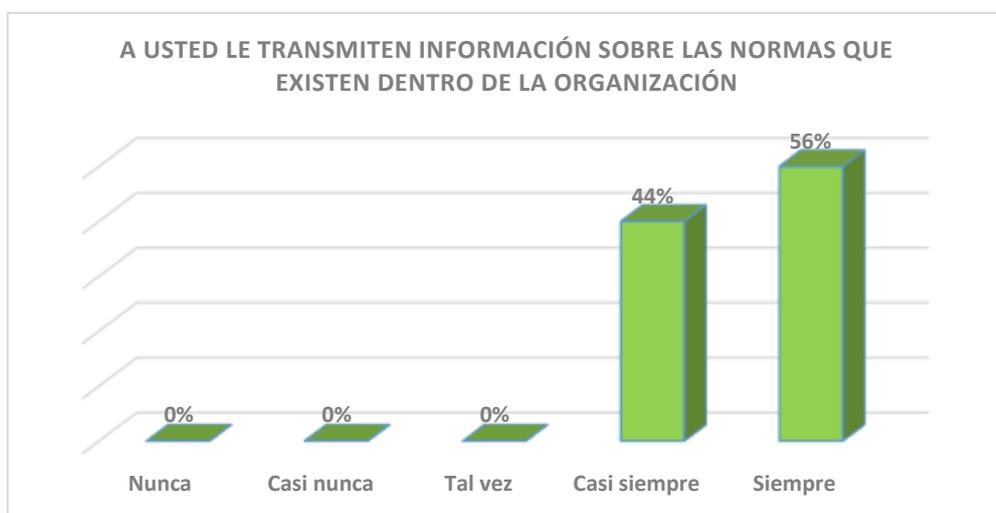
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, con respecto a la pregunta; usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), quienes respondieron siempre, confían en las informaciones que imparten su jefe inmediato, asimismo, el 44% (4 colaboradores), precisan casi

siempre confían en las informaciones que reciben de su jefe inmediato. Como se aprecian estos resultados en la figura (3), nos muestran que el alto porcentaje de los colaboradores siempre confían en lo que les informan sus jefes inmediatos de la organización.

**Tabla 4:** A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	0	0.0	0%
Casi siempre	4	0.44	44%
Siempre	5	0.56	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho  
**Elaboración:** Propia



**Figura 4:** A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización.

**Fuente:** Tabla 4. Elaboración propia

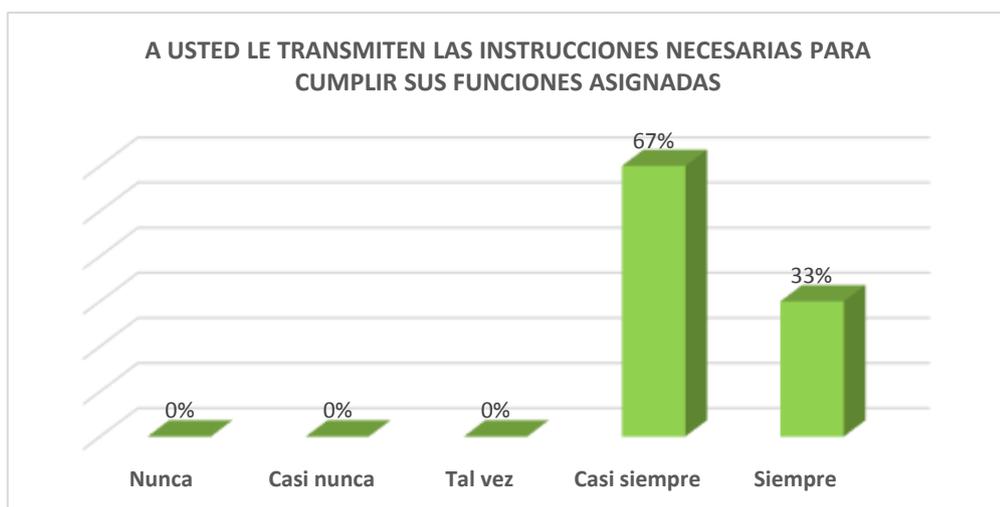
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, referente a la pregunta; a usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización; de los cuales el 56% (5

colaboradores), quienes respondieron siempre les transmiten referidos a las normas que se emplean dentro de la organización, asimismo, el 44% (4 colaboradores), señalaron casi siempre les imparten el contenido de las normas que existen en la organización. Como vemos estos resultados en la figura (4), donde nos muestran que el alto porcentaje de colaboradores siempre reciben orientación sobre el contenido de las normativas y procedimientos.

**Tabla 5:** A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	0	0.0	0%
Casi siempre	6	0.67	67%
Siempre	3	0.33	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho  
**Elaboración:** Propia



**Figura N° 05:** A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas

**Fuente:** Tabla N° 05  
**Elaboración:** propia

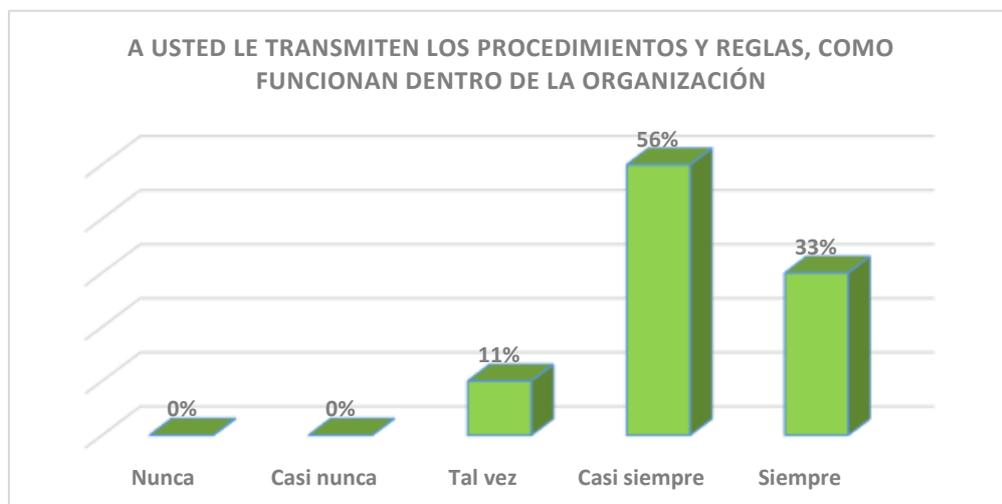
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, referente a la pregunta; a usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas; de los cuales el 67% (6 colaboradores), los que respondieron casi siempre reciben las instrucciones para que cumplen las funciones a su cargo, en tanto, el 33% (3 colaboradores), manifestaron que siempre reciben las instrucciones, para desempeñar las funciones asignadas a su cargo. Como muestran los resultados en la figura (5), el alto porcentaje de colaboradores casi siempre reciben instrucciones como un proceso de inducción para desempeñar sus funciones.

**Tabla 6:** A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	1	0.11	11%
Casi siempre	5	0.56	56%
Siempre	3	0.33	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho

**Elaboración:** Propia



**Figura N° 06:** A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización

**Fuente:** Tabla N°06

**Elaboración:** propia

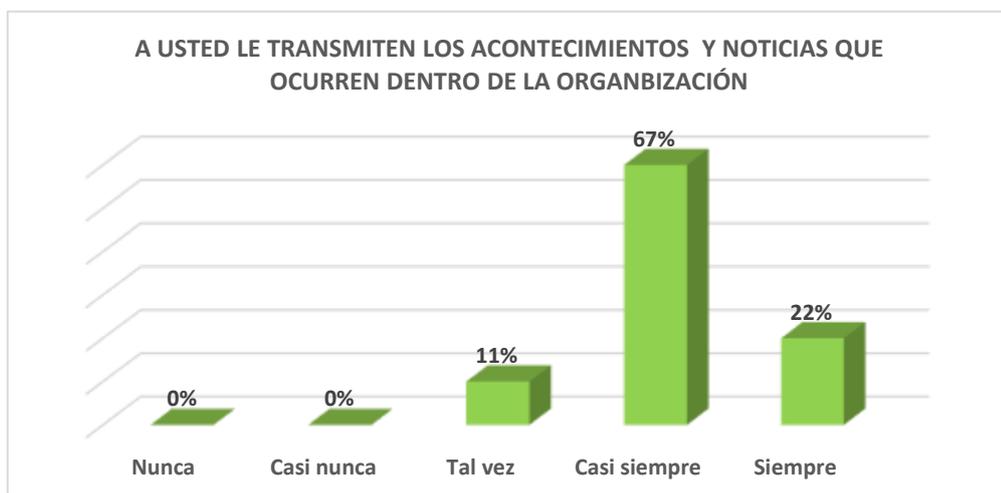
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; a usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), quienes respondieron casi siempre reciben los procedimientos y reglas de funcionamiento, mientras, el 33% (3 colaboradores), precisan que siempre son transmitidos los procedimientos y reglas, finalmente el 11% (1 colaborador), indica a veces es transmitido los procedimientos y reglas de la organización. Como vemos los resultados en la figura (6), el alto porcentaje de colaboradores indican casi siempre son transmitidos los procedimientos y reglas establecidas por la organización.

**Tabla 7:** A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	1	0.11	11%
Casi siempre	6	0.67	67%
Siempre	2	0.22	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho

**Elaboración:** Propia



**Figura N° 07:** A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización.

**Fuente:** Tabla N°07

**Elaboración:** propia

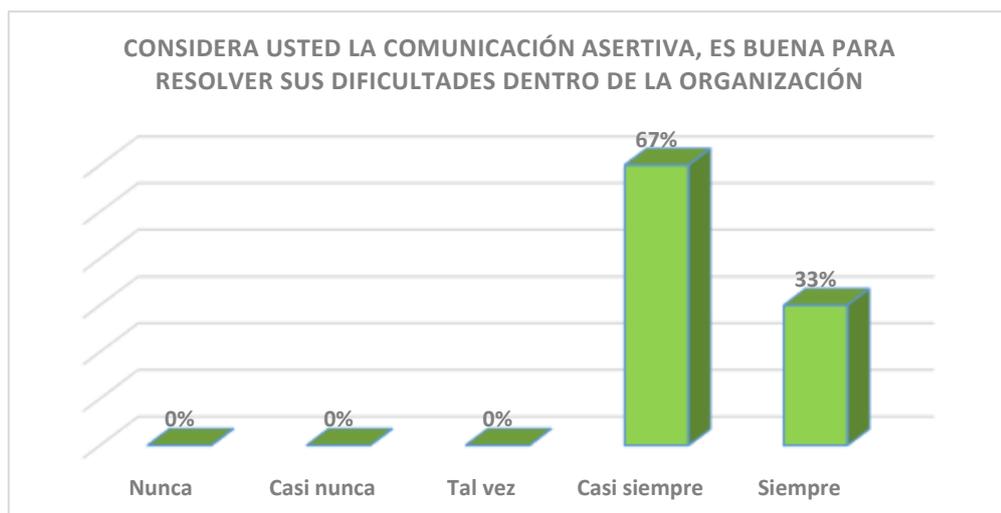
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; a usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización; de los cuales el 67% (6 colaboradores), respondieron casi siempre son transmitidos los acontecimientos y noticias que ocurren en el interior de la organización, en tanto, el 22% (2 colaboradores), refieren que siempre son transmitidos los acontecimientos y noticias, finalmente el 11% (1 colaborador), indica a veces es transmitido los acontecimientos y noticias de la organización. Como se observan los resultados en la figura (7), el alto porcentaje de colaboradores precisan que casi siempre son transmitidos los acontecimientos y noticias que ocurren en el interior de la organización.

**Tabla 8:** Considera usted la comunicación asertiva, es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	0	0.0	0%
Casi siempre	6	0.67	67%
Siempre	3	0.33	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho

**Elaboración:** Propia



**Figura N° 08:** Considera usted la comunicación asertiva, es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización.

**Fuente:** Tabla N°08

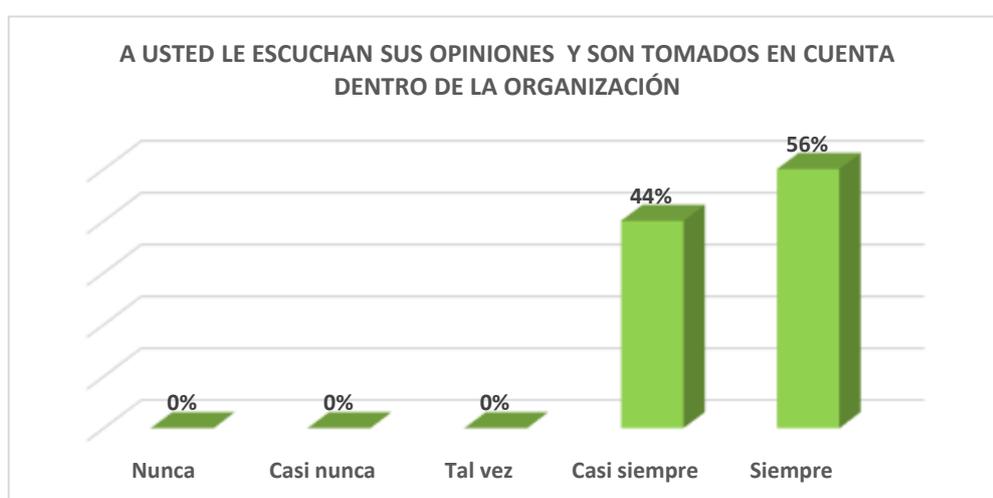
**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; considera usted la comunicación asertiva, es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización; de los cuales el 67% (6 colaboradores), respondieron casi siempre es buena la comunicación asertiva para solucionar las dificultades en la que se encuentran, asimismo, el 33% (3 colaboradores), manifiestan que siempre fueron buenas la comunicación asertiva para resolver las dificultades. Como se observan los resultados en la figura (8), el alto porcentaje de colaboradores indican casi siempre, la comunicación asertiva les ayudó mejorar sus dudas en el interior de la organización.

**Tabla 9:** A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta dentro de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	0	0.0	0%
Casi siempre	4	0.44	44%
Siempre	5	0.56	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho.  
**Elaboración:** Propia



**Figura N° 09:** A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta dentro de la organización.

**Fuente:** Tabla N° 09.

**Elaboración:** propia

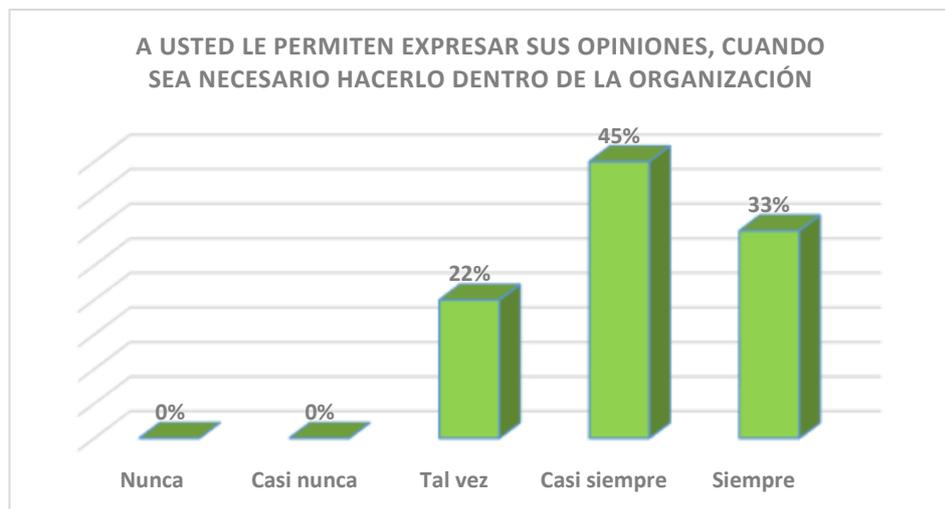
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; a usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), respondieron siempre fueron escuchadas sus opiniones y tomadas en cuenta, de la misma forma el 44% (4 colaboradores), señalaron casi siempre son escuchadas sus opiniones, también tomadas en cuenta. Como observamos los resultados en la figura (9), el porcentaje más alto de

colaboradores son escuchados siempre sus opiniones, que pueden ayudar con algunas sugerencias en beneficio de la organización.

**Tabla 10:** A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	2	0.22	22%
Casi siempre	4	0.45	45%
Siempre	3	0.33	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho  
**Elaboración:** Propia



**Figura N° 10:** A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización.

**Fuente:** Tabla N°10

**Elaboración:** propia

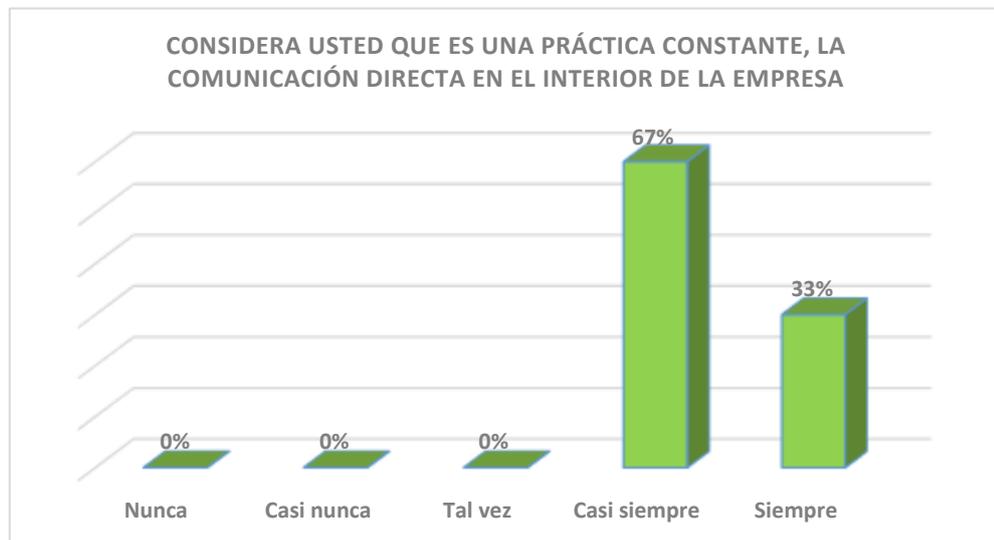
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, referente a la pregunta; a usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización; de los cuales el 45% (4 colaboradores), respondieron casi siempre les permite expresar sus opiniones cuando se considera necesario, mientras el 33% (3

colaboradores), respondieron siempre les ha permitido emitir sus opiniones en los momentos oportunos, asimismo, el 22% (2 colaboradores), indican que a veces les permiten dar sus opiniones. Los resultados en la figura (10), muestra el porcentaje más alto de colaboradores, casi siempre son admitidos sus opiniones, que puede ser favorable para la organización.

**Tabla 11:** Considera usted que es una práctica constante, la comunicación directa en el interior de la empresa.

Opción de Respuesta	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	0	0.0	0%
Casi siempre	6	0.67	67%
Siempre	3	0.33	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho  
**Elaboración:** Propia



**Figura N° 11:** Considera usted que es una práctica constante, la comunicación directa en el interior de la empresa.

**Fuente:** Tabla N°11  
**Elaboración:** propia

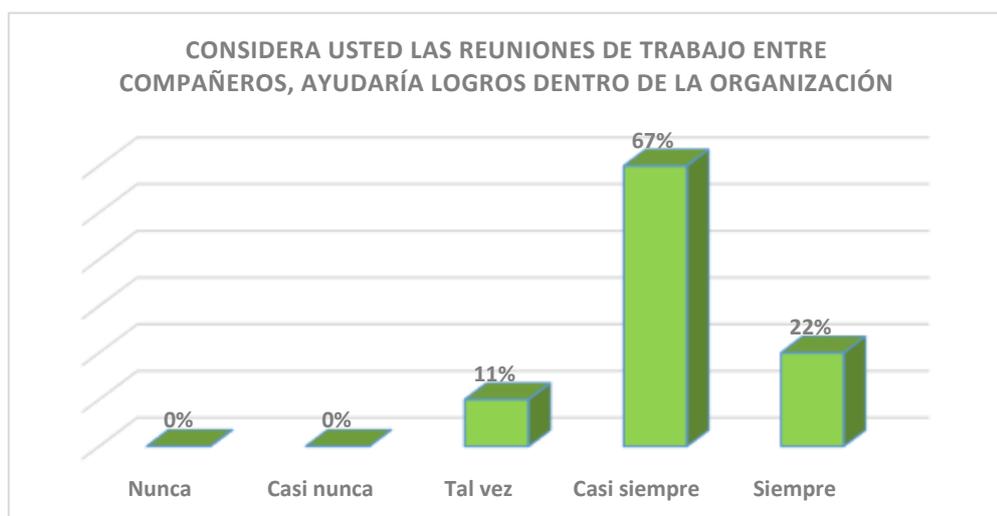
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; considera usted que es una práctica constante, la comunicación directa en el interior de la empresa; de los cuales el 67% (6 colaboradores), respondieron casi siempre se practican la comunicación directa con la plana de directivos, asimismo, el 33% (3 colaboradores), respondieron siempre se practican la comunicación directa con la promotoría. Como se observan los resultados en la figura (11), el porcentaje más alto de colaboradores representan, casi siempre llevan a cabo la comunicación directa con los directivos y promotoría de la organización.

**Tabla 12:** Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
Tal vez	1	0.11	11%
Casi siempre	6	0.67	67%
Siempre	2	0.22	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho

**Elaboración:** Propia



**Figura N° 12:** Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización.

**Fuente:** Tabla N°12

Elaboración: propia

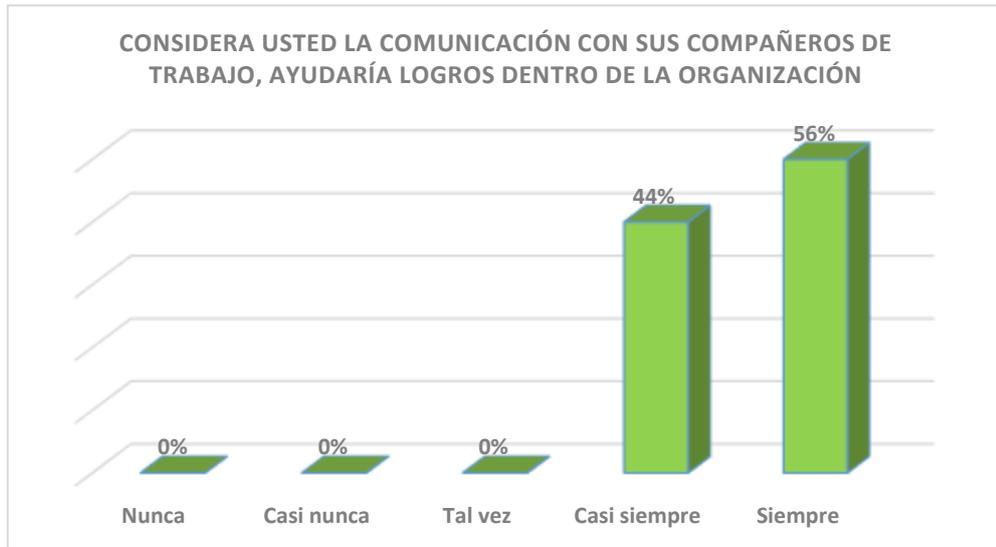
**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización; de los cuales el 67% (6 colaboradores), respondieron casi siempre las reuniones de trabajo entre compañeros ayudan logros para la organización, asimismo, el 22% (2 colaboradores), precisan siempre las reuniones de trabajo en equipo es favorable para la organización, mientras el 11% (1 colaborador), responde a veces la reunión de trabajo entre compañeros es beneficioso. Como se observan los resultados en la figura (12), el alto porcentaje de colaboradores señalan, que las reuniones de trabajo en equipo son muy productivas para la organización.

**Tabla 13:** Considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo, ayudaría logros dentro de la organización.

Opción de Respuesta	Frecuencia		
	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	0	0.0	0%
Casi siempre	4	0.44	44%
Siempre	5	0.56	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho

**Elaboración:** Propia



**Figura N° 13:** Considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo, ayudaría logros dentro de la organización.

**Fuente:** Tabla N°13

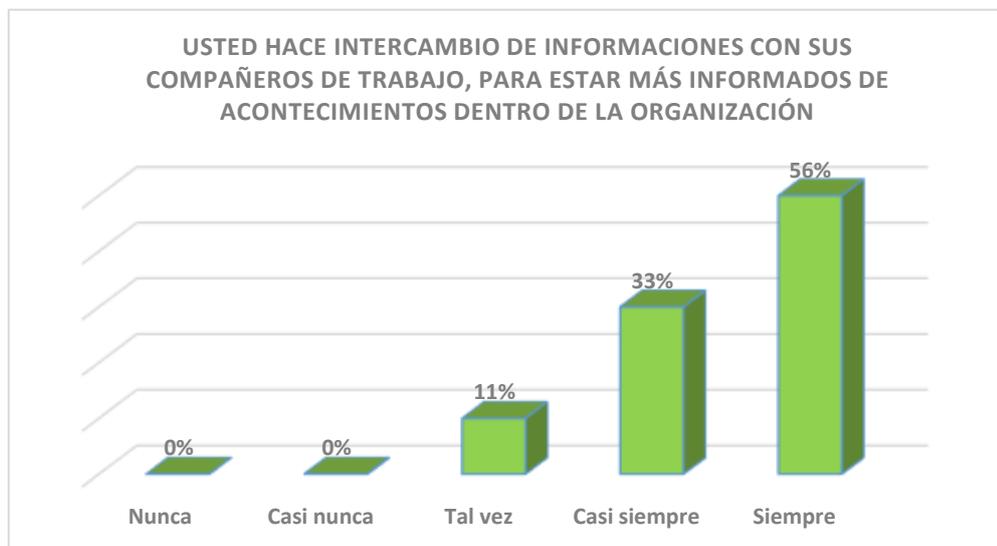
**Elaboración:** propia

**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo, ayudaría logros dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), precisan que siempre la comunicación entre compañeros de trabajo ayuda a logros importantes para la organización, por otro lado, el 44% (4 colaboradores), manifiestan casi siempre la comunicación entre compañeros ayudan a lograr propósitos planteados por la organización. Como se observan los resultados en la figura (13), el alto porcentaje de colaboradores señalan, que la comunicación fluida entre compañeros de trabajo es un factor decisivo para alcanzar logros por la organización.

**Tabla 14:** Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización.

Frecuencia			
Opción de Respuesta	Absoluta	Relativa	Acumulada %
Nunca	0	0.0	0%
Casi nunca	0	0.0	0%
Tal vez	1	0.11	11%
Casi siempre	3	0.33	33%
Siempre	5	0.56	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, distrito de Ayacucho  
**Elaboración:** Propia



**Figura N° 14:** Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización.

**Fuente:** Tabla N° 14  
 Elaboración propia

**Interpretación:** Encuesta realizada a los 09 colaboradores al (100%) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), precisan que siempre el intercambio de información es muy importante para estar informados de lo que ocurre en el interior de la organización, en tanto, el 33% (3 colaboradores), señalan casi siempre la interacción entre compañeros facilita estar informados de lo que acontece en la

organización. Estos resultados obtenidos claramente responden a las preguntas que el alto porcentaje de colaboradores señalan, que la dinámica y equilibrio de intercambio de informaciones entre compañeros de trabajo, representa un factor decisivo para estar bien informados todo lo que ocurre en el interior de la organización.

## **5.2. Análisis de resultados**

Luego de la recopilación de información mediante el empleo del cuestionario y la aplicación de la escala de Likert, a los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito, presentamos los resultados procesados en la hoja de cálculo de Excel, como información general referidos a la edad de los colaboradores; del 100% (9 colaboradores) encuestados de la I.E.I.P. Marianito, donde el 45% (4 colaboradores), oscilan edades entre 36 a 45 años de edad, mientras el 33% (3 colaboradores), representan de 46 a 55 años de edad, en tanto el 11% (1 colaborador), representa entre 25 a 35 años de edad y el 11% (1 colaborador), forma parte a la edad de 56 años a más edad. Como podemos apreciar los resultados presentados tienen bastante relevancia, porque el alto porcentaje de colaboradores, representan al grupo etáreo más productivo de la organización, quienes desempeñan sus funciones desde los espacios a su cargo. Asimismo, en esta parte se resume el análisis de resultados más relevantes, proyectados por cada objetivo específico planteados en el presente estudio de investigación:

**Objetivo específico 1.** Describir las características de la Comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.

En la tabla (2) y figura (2) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, con respecto a la pregunta; usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), quienes respondieron casi siempre, comprenden con claridad las informaciones que le transmiten de cómo funciona la organización, asimismo, el 44% (4 colaboradores), precisan que siempre, comprenden con claridad las informaciones que les transmiten.

Los resultados nos muestran que el alto porcentaje de colaboradores están informados con bastante claridad sobre la funcionabilidad, la estructura organizacional que cumplen según su reglamento interno. Estudio realizado por (Peraza González Mario R., 2018), coincide con el resultado obtenido y concluye que; el sistema de gestión comunicacional del colegio Class IED, se convirtió en una propuesta, para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna y formal de la institución educativa; que le permitió a la institución pensar en la comunicación de una forma más estructurada al plantear distintos componentes que puestos en marcha conjuntamente, pueden incidir positivamente en los procesos de gestión educativa al interior de la institución.

En la tabla (3) y figura (3) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, con respecto a la pregunta; usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), quienes respondieron siempre, confían en las informaciones que imparten su jefe inmediato, asimismo, el 44% (4

colaboradores), precisan casi siempre confían en las informaciones que reciben de su jefe inmediato.

Como se aprecian los resultados nos muestran que el alto porcentaje de los colaboradores siempre confían plenamente en lo que les informan sus jefes inmediatos de la organización.

En la tabla (4) y figura (4) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, referente a la pregunta; a usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), quienes respondieron siempre les transmiten referidos a las normas que se emplean dentro de la organización, asimismo, el 44% (4 colaboradores), señalaron casi siempre les imparten el contenido de las normas que existen en la organización.

Como vemos los resultados obtenidos nos muestran que el alto porcentaje de colaboradores siempre reciben orientación sobre el contenido de las normativas y procedimientos con que cuenta la organización.

En la tabla (5) y figura (5) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, referente a la pregunta; a usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas; de los cuales el 67% (6 colaboradores), los que respondieron casi siempre reciben las instrucciones para que cumplen las funciones a su cargo, en tanto, el 33% (3 colaboradores), manifestaron que siempre reciben las instrucciones, para desempeñar las funciones asignadas a su cargo.

Estos resultados que arrojan, el alto porcentaje de colaboradores, nos precisan que casi siempre reciben instrucciones como un proceso de inducción para el mejor desempeño de sus funciones.

En la tabla (6) y figura (6) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; a usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), quienes respondieron casi siempre reciben los procedimientos y reglas de funcionamiento, mientras, el 33% (3 colaboradores), precisan que siempre son transmitidos los procedimientos y reglas, por otro lado el 11% (1 colaborador), indica a veces es transmitido los procedimientos y reglas de la organización.

Como se observan los resultados, el alto porcentaje de colaboradores indican casi siempre son transmitidos los procedimientos y reglas establecidas para su funcionamiento en el interior de la organización.

**Objetivo específico 2.** Describir las características de la Comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.

En la tabla (8) y figura (8) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; considera usted la comunicación asertiva, es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización; de los cuales el 67% (6 colaboradores), respondieron casi siempre es buena la comunicación asertiva para solucionar las dificultades en la que se encuentran, asimismo, el 33% (3 colaboradores), manifiestan que siempre fueron buenas la comunicación asertiva para resolver las dificultades.

Como es de precisar estos resultados reflejan que el alto porcentaje de colaboradores indican casi siempre, la comunicación asertiva les ayudó mejorar y solucionar sus dudas y dificultades en el interior de la organización. En la tabla (9) y figura (9) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; a usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), respondieron que siempre fueron escuchadas sus opiniones y tomadas en cuenta, de la misma forma el 44% (4 colaboradores), señalaron casi siempre son escuchadas sus opiniones, también tomadas en cuenta.

Como observamos en los resultados obtenidos, el porcentaje más alto de colaboradores respondieron siempre son escuchados sus opiniones a la vez tomadas en cuenta, esta puede ayudar con algunas sugerencias en favor de la organización. Estudio realizado por (Dominguez, Katia P., 2019), concuerdan con los resultados obtenidos, donde revelan 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 lograr los objetivos planeados de la Institución Educativa.

En la tabla (10) y figura (10) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, referente a la pregunta; a usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización; de los cuales el 45% (4 colaboradores), respondieron casi

siempre les permite expresar sus opiniones cuando se considera necesario, mientras el 33% (3 colaboradores), respondieron siempre les ha permitido emitir sus opiniones en los momentos oportunos, asimismo, el 22% (2 colaboradores), indican que a veces les permiten dar sus opiniones.

Los resultados muestran claramente que el porcentaje más alto de colaboradores, señalan casi siempre son admitidos sus opiniones, el mismo puede ser favorable para la organización. Sin embargo, estudio realizado por (Concha Orosco, R., 2016), no concuerda con lo que concluye; por 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.

En la tabla (12) y figura (12) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización; de los cuales el 67% (6 colaboradores), respondieron casi siempre las reuniones de trabajo entre compañeros ayudan logros para la organización, asimismo, el 22% (2 colaboradores), precisan siempre las reuniones de trabajo en equipo es favorable para la organización, mientras el 11% (1 colaborador), responde a veces la reunión de trabajo entre compañeros es beneficioso.

Como se observan los resultados el alto porcentaje de colaboradores señalan, que las reuniones de trabajo en equipo son muy productivas para la organización.

**Objetivo específico 3.** Describir las características de la Comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.

En la tabla (13 y figura (13) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo, ayudaría logros dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), precisan que siempre la comunicación entre compañeros de trabajo ayuda a logros importantes para la organización, por otro lado, el 44% (4 colaboradores), manifiestan casi siempre la comunicación entre compañeros de trabajo es bueno y ayudan a lograr propósitos planteados por la organización.

Los resultados se observan el alto porcentaje de colaboradores señalan, que la comunicación fluida entre compañeros de trabajo es un factor decisivo e importante para alcanzar metas y logros dentro de la organización. Los resultados obtenidos no guardan relación con el estudio de (Montesdeoca, Salazar, J.M, 2017), quien en su estudio concluye; que las falencias en el sistema de comunicación interna en una organización pueden generar un gran impacto en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que se producen situaciones perjudiciales como; procesos, desmotivación, conflictos internos, mal clima laboral y resultados negativos que no favorecen al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

En la tabla (14 y figura (14) del total de encuestados realizadas al 100% (09 colaboradores) de la I.E.I.P. Marianito, respecto a la pregunta; usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización; de los cuales el 56% (5 colaboradores), precisan que siempre el intercambio de información es muy importante para estar informados de lo que ocurre en el interior de la organización, en tanto, el 33% (3 colaboradores), señalan casi siempre la interacción entre compañeros facilita estar informados de lo que acontece en la organización.

Estos resultados obtenidos claramente responden a las preguntas que el alto porcentaje de colaboradores señalan, que la dinámica y equilibrio de intercambio de informaciones entre compañeros de trabajo, representa un factor decisivo para estar bien informados todo lo que ocurre en el interior de la organización. Este resultado no guarda relación con los estudios realizados por (Vásquez, C., 2021), quien concluye que la empresa presenta problemas en los procesos de comunicación, respecto a los indicadores acceso a información, interacción entre compañeros de trabajo y comunicación interna.

**Objetivo específico 4.** Elaborar un plan de mejora de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.

**Objetivo específico 4.** Elaborar un plan de mejora de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.

<b>Problemas encontrados</b>	<b>Causas</b>	<b>Propuesta de solución del problema encontrado</b>	<b>Responsable</b>
El 11% de colaborador indica a veces es transmitido los procedimientos y reglas de la organización y el 56% de colaboradores respondieron casi siempre reciben los procedimientos y reglas de funcionamiento de la organización.	A nivel de la promotoría y la plana directiva en algunas partes adolece sobre la importancia y características de la comunicación interna, es decir, hay colaboradores no siempre reciben o son transmitidos los documentos con que cuenta la organización; así como las normativas y los procedimientos. El cual desconocen algunas partes de sus funciones.	Para una respuesta inmediata es pertinente la parte directiva se encargue socializar toda la documentación con que cuenta la organización ya sea; (Estatutos internos, normativas internas, procedimientos, CAP, MOF, ROF, MAPRO), es decir, concerniente a los documentos de manejo de una organización privada. Esto implica que los colaboradores deben conocer a profundidad. Otra propuesta estratégica es hacer una capacitación dirigida a todos los colaboradores, ya sea administrativo y a nivel de docentes en todo lo que es la normativa y procedimientos de la organización.	La promotoría
El 22% de colaboradores responden a veces les permiten dar sus opiniones. Asimismo, el 45% de colaboradores Señalan casi siempre son admitidos sus opiniones cuando sea necesario dentro de la organización.	La promotoría como nivel directivo, no está sensibilizado sobre la parte fundamental de la cultura organizacional, el cual hace que no tomen en cuenta sobre la participación y las opiniones que emiten los colaboradores como aporte para la organización.	Frente a este resultado del estudio, la tesista propone una reunión de coordinación con la plana de promotoría, para propiciar y desarrollar una capacitación que consiste en todo lo que se refiere; la cultura organizacional, clima laboral y el asertividad que se deben practicar en el interior de la organización. Para lo cual contar con personas idóneas en el tema.	La promotoría
El 11% de colaborador responde a veces la reunión de trabajo entre compañeros ayudaría algunos logros y el 67% de colaboradores respondieron casi siempre las reuniones entre compañeros de trabajo ayudarían logros para la organización.	La promotoría desconoce y no propicia el trabajo en equipo, es decir, la reunión de trabajo entre compañeros es fundamental en las organizaciones, es la que no practican con mayor frecuencia.	La tesista fomentará una reunión con la plana directiva y promotoría, donde se propondrá un proceso de inducción y capacitación referidos en materia de trabajo en equipo, como resultado va contribuir como aporte a practicar la comunicación interna dentro de la organización.	La promotoría

## **Propuesta de plan de mejora**

### **1. Datos Generales**

**1.1 Razón Social:** Institución Educativa Inicial Privada “Marianito” de Ayacucho

**1.2 Ubicación:** Av. Mariscal Cáceres N° 1068

**1.3 Representante:** Prof. Amanda Teresa García Cachuas

#### **1.4 Actividad Económica:**

La organización educativa denominada I.E.I.P. Marianito, (una institución dedicada a la formación de educación de nivel inicial), el cual su participación forma parte a las MyPEs y, como actividad principal dedicada a la formación educativa.

### **2. Justificación**

Al presente plan de trabajo podemos justificar por tratarse que es una organización constituida dentro del mercado local, cuya función e intervención es formar futuras generaciones, quienes constituyen como actores principales. Es de precisar la institución educativa cumple un rol importante de dinamizar, entre la promotoría que representa a la parte directiva, la plana de docentes y los niños, niñas, razón suficiente de generar el engranaje entre los señalados.

Sin embargo, según los resultados obtenidos, en términos de comunicación interna y entre sus características a un todavía hay para mejorar entre los actores en el interior de la organización educativa.

### **3. Principales causas del problema**

A nivel de la promotoría y la parte directiva de la organización, hay un desconocimiento sobre la importancia y características de la comunicación interna, el cual se dificultan en el manejo adecuado de las normativas procedimientos de la organización, así como la cultura organizacional, clima laboral y el asertividad, el trabajo en equipo y entre otros aspectos relacionadas a la comunicación.

#### **4. Finalidad**

La finalidad es brindar apoyo a la promotoría de la organización que mejore las deficiencias encontradas en el estudio, el cual se propone realizar talleres de capacitación dirigidas para todos los colaboradores a nivel administrativo y plana de docentes, sobre todo reforzar en las partes más débiles.

#### **5. Objetivos**

**General.** Realizar talleres de capacitación dirigidos para todos los colaboradores de la I.E.I.P. Marianito.

##### **Específicos:**

1. Realizar taller de capacitación en temas de normativas y procedimientos de la organización.
2. Realizar taller de capacitación en temas de cultura organizacional, clima laboral y el asertividad.
3. Realizar taller de capacitación en temas de trabajo en equipo

#### **6. Alcances**

Sirve como base fundamental para direccionar mejor bajo conocimiento y aprendizaje en relación a las deficiencias halladas, superar los aspectos negativos a partir de las capacitaciones desarrolladas ya sea a nivel promotoría y los colaboradores.

## **7. Recursos humanos**

Son comprometidos los que van a participar; a nivel de la promotoría, directivos y los colaboradores, todo este evento bajo la dirección de la tesista y un especialista en temas programados.

## **8. Meta**

Realizar tres capacitaciones en temas diferentes programados, según los objetivos planteados y bajo un cronograma establecido.

## **9. Actividades para acciones de mejora**

- a. **Planificación.** Mediante el planteamiento de los objetivos y bajo coordinación con los directivos de la institución educativa para desarrollar los talleres de capacitación dirigida a los colaboradores.
- b. **Organización.** La tesista coordina y organiza a nivel de la promotoría, en relación al compromiso establecido con la organización, quien se compromete disponer a un especialista para realizar la capacitación de acuerdo a los temas ya establecidas en el presente plan de mejora.
- c. **Ejecución.** Desde el nivel más alto y los colaboradores participarán en el taller de capacitación programada, según la estructura y dinámica del trabajo. Entre los temas programados para desarrollar el taller de capacitación son las siguientes:

- Taller de capacitación en temas de normativas y procedimientos de la organización.
  - Taller de capacitación en temas de cultura organizacional, clima laboral y el asertividad.
  - Taller de capacitación en temas de trabajo en equipo
- d. **Monitoreo.** Como actividad principal, luego de la capacitación, se realizará el seguimiento y monitoreo en cada proceso de las actividades, esta es como parte del compromiso de la tesista. En el caso de detectarse alguna dificultad o falencias, inmediatamente se hará una retroalimentación (feedback) para tomar medidas correctivas en su debido momento y orientadas a la mejora en la comunicación interna en el interior de la organización.

## **10. Resultados esperados**

Una vez recibida la capacitación, es propicio tomar conciencia y acciones con fines a poner en práctica todo lo aprendido, sobre todo la praxis en forma permanente de la comunicación interna y entre sus características.

## **11. Estrategias para lograr los resultados**

- Visitas de seguimiento y monitoreo previo acuerdo con la promotoría.
- Reuniones para reforzamiento en forma periódica a nivel de docentes y administrativos.
- Entrevistas con los colaboradores en momentos claves, para informarse, si los directivos acceden informaciones de acuerdo a sus necesidades.

- Comunicación telefónica para reforzar en el tema que tienen dudas los colaboradores.

## 12. Presupuesto

**Los gastos asumen la promotoría de la (I.E.I.P. Marianito).**

No	Descripción	U.M.	Cantidad	Costo unitario (S/.)	Costo total (S/.)
01	Materiales de escritorio	General	varios	50.00	50.00
02	Refrigerio	Trabajador	15	10.00	150.00
03	Facilitador - especialista	Veces	03	500.00	1500.00
<b>Total</b>					<b>1,700.00</b>

**Fuente:** elaboración propia

## 13. Cronograma

Periodo de ejecución: abril a junio del 2022. Programada por 3 meses, 01 capacitación por mes y tema, duración del taller por 5 horas.

Actividad	Responsable	abril				mayo				junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Taller de capacitación sobre normativas y procedimientos de la organización.	Promotoría y tesista												
2. Taller de capacitación sobre cultura organizacional, clima laboral y el asertividad.	Promotoría y tesista												
3. Taller de capacitación sobre trabajo en equipo	Promotoría y tesista												

**Fuente:** elaboración propia

## VI. Conclusiones

**Conclusión general.** Sobre el objetivo general planteado; describir las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P Marianito, distrito de Ayacucho, 2021. Según los resultados obtenidos mediante el empleo del cuestionario y la Escala de Likert, el estudio de investigación resulta que la comunicación interna; descendente, ascendente y horizontal en la Institución Educativa en estudio influye favorablemente entre los directivos y los colaboradores.

**Conclusiones: objetivo específico 1.** Describir las características de la Comunicación descendente en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021. Resultados obtenidos mediante el uso de la Escala de Likert, se concluye que del total de encuestados al 100% (09 colaboradores) el 56% (5 colaboradores), respondieron casi siempre, comprenden con claridad las informaciones que le transmiten de cómo funciona la organización, asimismo, el 44% (4 colaboradores), precisan que siempre, comprenden con claridad las informaciones que les transmiten.

Asimismo, el 56% (5 colaboradores), quienes respondieron siempre, confían en las informaciones que imparten su jefe inmediato, el 44% (4 colaboradores), precisan casi siempre confían en las informaciones que reciben de su jefe inmediato. Por otro lado, el 56% (5 colaboradores), respondieron siempre les transmiten referidos a las normas que se emplean dentro de la organización, asimismo, el 44% (4 colaboradores), señalaron casi siempre les imparten el contenido de las normas que existen en la organización.

De la misma forma el 67% (6 colaboradores), los que respondieron casi siempre reciben las instrucciones para que cumplen las funciones a su cargo, en tanto, el 33% (3 colaboradores), manifestaron que siempre reciben las instrucciones, para desempeñar las funciones asignadas a su cargo.

Mientras el 56% (5 colaboradores), respondieron casi siempre reciben los procedimientos y reglas de funcionamiento, mientras, el 33% (3 colaboradores), precisan que siempre son transmitidos los procedimientos y reglas de la organización.

**Conclusiones: objetivo específico 2.** Describir las características de la Comunicación ascendente en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021. Resultados obtenidos mediante el uso de la Escala de Likert, se concluye que del total de encuestados al 100% (09 colaboradores) el 67% (6 colaboradores), respondieron casi siempre es buena la comunicación asertiva para solucionar las dificultades en la que se encuentran, asimismo, el 33% (3 colaboradores), manifiestan que siempre fueron buenas la comunicación asertiva para resolver las dificultades.

Otro resultado obtenido de los encuestados al 100% (09 colaboradores) el 56% (5 colaboradores), respondieron que siempre fueron escuchadas sus opiniones y tomadas en cuenta, de la misma forma el 44% (4 colaboradores), señalaron casi siempre son escuchadas sus opiniones, también tomadas en cuenta.

Por otro lado, encuestas realizadas al 100% (09 colaboradores) de los cuales el 45% (4 colaboradores), respondieron casi siempre les permite expresar sus opiniones cuando se considera necesario, mientras el 33% (3 colaboradores), respondieron

siempre les ha permitido emitir sus opiniones en los momentos oportunos, asimismo, el 22% (2 colaboradores), indican que a veces les permiten dar sus opiniones.

Finalmente, encuestas realizadas al 100% (09 colaboradores) de los cuales el 67% (6 colaboradores), respondieron casi siempre las reuniones de trabajo entre compañeros ayudan logros para la organización, asimismo, el 22% (2 colaboradores), precisan siempre las reuniones de trabajo en equipo es favorable para la organización.

**Conclusiones: objetivo específico 3.** Describir las características de la Comunicación horizontal en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021. Resultados obtenidos mediante el uso de la Escala de Likert, se concluye que del total de encuestados al 100% (09 colaboradores) el 56% (5 colaboradores), precisan que siempre la comunicación entre compañeros de trabajo ayuda a logros importantes para la organización, por otro lado, el 44% (4 colaboradores), manifiestan casi siempre la comunicación entre compañeros de trabajo es bueno y ayudan a lograr propósitos planteados por la organización.

Otro resultado importante, de los encuestados al 100% (09 colaboradores) el 56% (5 colaboradores), precisan que siempre el intercambio de información es muy importante para estar informados de lo que ocurre en el interior de la organización, en tanto, el 33% (3 colaboradores), señalan casi siempre la interacción entre compañeros facilita estar informados de lo que acontece en la organización.

Estos resultados obtenidos de los tres objetivos planteados, responden a las preguntas que el alto porcentaje de colaboradores señalan, que la dinámica y

equilibrio de comunicación interna es buena entre compañeros de trabajo, plana directiva que representa un factor decisivo para el buen manejo de recursos humanos y logro de los objetivos planeados por la organización.

### **6.1. Aspectos complementarios**

### **6.2. Recomendaciones**

Las recomendaciones se definen en relación a los resultados y conclusiones de la investigación, que va dirigida a la promotoría y los directivos de la Institución educativa en estudio, mejorar la comunicación interna en relación a las actividades que va relacionada con la participación de colaboradores a nivel de plana de docentes y administrativos. Se recomiendan según los objetivos específicos.

**Objetivo específico 1.** Los resultados del estudio de investigación muestran que a nivel de la promotoría y su directiva, a un no tienen bien definidas la práctica constante de la comunicación descendente, por lo que se recomienda hacer incidencia en impartir con prioridad las informaciones y transmitir con bastante precisión a los colaboradores, los lineamientos de cómo funciona la organización, asimismo, sobre las informaciones que confían desde el jefe inmediato, la aplicación de las normativas y las instrucciones para un buen cumplimiento de las funciones, según las reglas y procedimientos establecidas por la organización.

**Objetivo específico 2.** La participación e identificación de los colaboradores responden a un compromiso con la organización, sin embargo, se recomienda a la directiva y promotoría se fortalezca la comunicación ascendente, mediante

la comunicación asertiva en alguna medida para ayudar las dificultades y, por otro lado, es muy importante escuchar sus opiniones y tomar en cuenta, sobre todo cuando hay reuniones de trabajo entre compañeros de la organización, del cual se puede generar propuestas de mejora para la organización. Es decir, una buena interacción entre el nivel directivo y colaboradores, mediante el empleo apropiado con las características de la comunicación interna, resultaría importantes logros para la organización.

**Objetivo específico 3.** Los resultados del estudio de investigación muestran que la interacción y dinamismo entre colaboradores en el interior de la organización lleva consigo importantes resultados, sin embargo, se recomienda a la promotoría fortalecer y tomar en cuenta el trabajo en equipo, la comunicación interna entre compañeros y el intercambio de informaciones resultarían logros importantes para la organización, siendo estas estrategias ayudaría la práctica constante de la comunicación horizontal en relación a los objetivos planteados.

## 6.2 Referencias bibliográficas

### Bibliografía

- Lamb Charles, Hair Joseph y Mc Daniel Carl. (2006). *Marketing. International*. Thomson Editores, 2006, pag.484.
- Arias. (2012). *Hipótesis*.
- Borda, Torres. L.M. (2019). "*Comunicación interna y clima organizacional en los docentes de las instituciones educativas de la RED N° 13, Huaral 2019*". Huaral: Universidad Cesar Vallejo.
- Concha Orosco, R. (2016). "*Comunicación Interna y Desarrollo Organizacional en las Instituciones Educativas del Nivel Inicial del Distrito de Addahuaylas, 2016*". Cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
- De Castro A. (2014). *Comunicación Organizacional Técnicas y Estrategias*. Universidad del Norte. Ecuador.
- Dominguez, Katia P. (2019). "*Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*". Chile: Universidad Católica Silva Henríquez de Chile.
- Duarte, U. (2018). "*Un instrumento de investigación es un proceso metodológico*".
- Freire, E. E. (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. Universidad Técnica de Machala.
- Guzman. (2016). *Importancia de la Comunicación Interna*.
- Hernández, Fernandez y Baptista. (2014). *La hipótesis*.
- Hernández, M.V. (2014). "*Un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida o test. Es decir, una medida de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala*".
- Ibarra, A. (2018). "*Comunicación interna en la calidad de gestión administrativa en las I.IEE de nivel secundario de la RED*". Cusco: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- J Deobold B. y Van Dalen y William. (2012). *ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA*.
- Lee Joseph Cronbach. (1951). *Aplicación del Coeficiente Alpha de Cronbach*.
- Ley 28015. (2003). "*Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeñas Empresas*". Ministerio de Trabajo y Promoción del Trabajo Presidente de la República.

- M Carballo Barcos, E. G. (2016). *Variables en las investigaciones que se desarrollan en educación*. Villa Cueva de Clara de Cuba: Universidad de Ciencias Pedagógicas "Félix Varela".
- Martínez, L. (2019). *La escala de Rensis Likert*.
- Mata, L. (2019). *"Un instrumento que responde a la estabilidad de los datos obtenidos y la anulación de riesgos de variación entre los distintos casos y momentos de aplicación"*.
- Montesdeoca, Salazar.J.M. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de un empresa privada en Quito*. Quito.
- Peraza González Mario R. (2018). *"Sistema de Gestión Comunicacional para el mejoramiento de comunicacion organizacional interna y formal del colegio Class IED"*. Colombia: Universidad Libre Colombia.
- Polo M. (2020). *"Comunicación Laboral interna en colaboradores del Colegio Deportivo ADEU, 2020"*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Regina, D. (2019). *Instrumento de Recolección*.
- Rios, Perez, R. (2018). *"Comunicación interna y nivel de satisfacción del personal docente en una Institución Educativa de Lima"*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Ronka, K. (2016). *"La comunicacion interna y la Gestión Educativa en la I.E. N° 88227, Pedro Pablo Atusparia, nuevo Chimbote, 2016"*. Chimbote.
- Salcedo, C. A. (2014). *Metodología de la Investigación*. repositorio.upla.edu.pe.
- Siampieri Hernandez. (2014). *Nivel de investigación de tesis*. Universidad de Celaya.
- Tenorio, G. (2012). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*.
- Thayler. (2015). *Comunicación Organizacional*. Universidad Israel: Quito.
- Vásquez, C. (2021). *"Clima Organizacional en las micro y pequeñas empresas, rubro I.E.P; caso I.E.P. signos de Fe de la Salle" del distrito de Carmen Alto, Ayacucho, 2021"*. Ayacucho: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Zapata. (2018). *Objetivo de la Comunicacion Interna*.

**ANEXOS:**

**1. Cronograma de Actividades**

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																	
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Año 2021</b>								<b>Año 2022</b>							
		<b>Semestre I</b>				<b>Semestre II</b>				<b>Semestre I</b>				<b>Semestre II</b>			
		<b>Mes diciem.</b>				<b>Mes enero</b>				<b>Mes febrero</b>				<b>Mes marzo</b>			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Aprobación del título del proyecto de tesis	■															
2	Presentación del tema y matriz de consistencia al DTI.		■														
3	Planeamiento de la investigación: Caracterización del problema, enunciado del problema, objetivos y justificación			■													
4	Objetivos y justificación de la investigación				■												
5	Ejecución y validación del instrumento de recolección de datos					■											
6	Elaboración de instrumentos de recolección de información						■										
7	Recolección de la información							■									
8	Interpretación de los resultados								■								
9	Análisis de los resultados de la investigación									■							
10	Conclusiones y recomendaciones										■						
11	Presentación de la propuesta de informe final y artículo científico para calificación por el AT y JI											■					
12	Continua revisión de informe final, artículo científico y ejecutan la pre banca											■	■				
13	Continua revisión de informe final, artículo científico y ejecutan la pre banca											■	■				
14	Levantamiento de observaciones - EMPASTADO														■		
15	Sustentación de tesis y elaboración del acta respectiva															■	

(\*) Sólo en los casos que aplique

## 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
• Impresiones	30.00	1	30.00
• Fotocopias	10.00	100	10.00
• Empastado	30.00	1	30.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	½ millar	14.00
• Lapiceros, Lápiz y borrador	5.00	1	5.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
• Pasajes para recolectar información	10.00	1	10.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>	149.00		149.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
• Uso de Internet	25.00	4	100.00
• Pasajes para recolectar información	10.00	1	10.00
• Matrícula: Curso de Taller de investigación	300.00	1	300.00
• Asesoría de taller de investigación	675.00	4	2700.00
<b>Presupuesto Sub total</b>			3,210.00
<b>Total (S/.)</b>			<b>3,359.00</b>

(\*) Se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

# 1. Validación del Experto



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ÁNGELES  
CHIMBOFE

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):**

ARTURO CHUCHON HUAMANI

**1.2. Grado Académico:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACION

**1.3. Profesión:**

ADMINISTRADOR Y ABOGADO

**1.4. Institución donde labora:**

SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

**1.5. Cargo que desempeña:**

DOCENTE UNIVERSITARIO

**1.6. Denominación del instrumento:**

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE TESIS CON EL TITULO: COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DE NIVEL INICIAL. CASO I.E.I.P. MARIANITO, DISTRITO AYACUCHO, 2021.

**1.7. Autor del instrumento:**

JESSICA MARILU PALOMINO AYME

**1.8. Carrera:**

ADMINISTRACION

*Lic. Arturo Chuchón Huamani*  
CLAS. 9119

### II. VALIDACIÓN:

#### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>							
¿Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización?	X		X		X		
¿Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización?	X		X		X		
¿A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización?	X		X		X		

¿A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas?	X		X		X	
¿A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización?	X		X		X	
¿A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización?	X		X		X	
<b>Dimensión 2: COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>						
¿Considera usted la comunicación asertiva es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización?	X		X		X	
¿A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta, dentro de la organización?	X		X		X	
¿A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización?	X		X		X	
¿Considera usted que es una práctica constante la comunicación directa en el interior de la empresa?	X		X		X	
¿Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización?	X		X		X	
<b>Dimensión 3:</b>						
¿Considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo ayudaría resolver problemas dentro de la organización?	X		X		X	
¿Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización?	X		X		X	

Otras observaciones generales:

  
 Lic. Adm. Arturo Chacón Huamani  
 CLAO, 8210

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N°

## 2. Constancia de Validación



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, **ARTURO HUAMANI CHUCHON** identificado con **D.N.I N° 28298065** Colegiatura N° 009310 con el título de **Licenciado en Administración**. Por medio del presente acredito que he revisado exhaustivamente con fines de validación los instrumentos de recopilación de datos, cuestionario elaborado por el **Bachiller Palomino Ayme Jéssica Marilú**, instrumento para fines de su aplicación a los sujetos de la población, muestra seleccionada para el trabajo de investigación, cuyo título lleva: **Comunicación interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.**

Luego de una revisión minuciosa se recomienda al investigador tener en cuenta sobre algunas se recomienda al investigador tener en cuenta sobre algunas observaciones del cuestionario con la finalidad de optimizar los resultados que tengan efecto de veracidad.



Lic. Adm. Arturo Chuchón Huamani  
CLAO, 9310

Firma

D.N.I.N° 28298065

### 3. Solicitud de la Empresa



#### 4. Consentimiento Informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula "**Comunicación Interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021**" y es dirigido por Jéssica Marilú Palomino Ayme investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

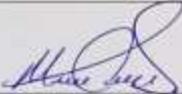
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular **916168730**. Si desea, también podrá escribir al correo: **jekitampa@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

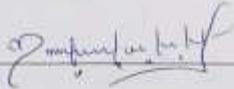
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Margoth Córdova Placido

Fecha: 09/03/2021

Correo electrónico: -

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **“Comunicación Interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021”** y es dirigido por **Jéssica Marilú Palomino Ayme** investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir las características de la comunicación interna en las micro y pequeñas empresas del rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: caso I.E.I.P Marianito, distrito de Ayacucho, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

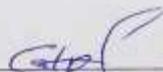
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del **celular 916168730**. Si desea, también podrá escribir al correo: **jekitampa@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

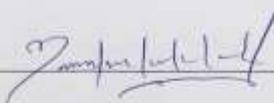
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: KAR FERRER GARCIA CASASCO

Fecha: 9-03-22

Correo electrónico: KAR FER CS.A hot-mail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

## 5. Instrumento de Recolección



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### CUESTIONARIO: ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre el **Comunicación Interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.** Marcar con una (x), según su percepción a la pregunta.

#### Datos generales:

Edad: 48 años. Género: Hombre  Mujer

1.- Nunca    2.- Casi nunca    3.- Tal vez    4.- Casi siempre    5.- Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>OE1</b>	<b>DIMENSIÓN – 1: COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>					
1	¿Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización?				X	
2	¿Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización?					X
3	¿A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización?					X
4	¿A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas?				X	
5	¿A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización?				X	
6	¿A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización?				X	
<b>OE2</b>	<b>DIMENSIÓN – 2: COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>					
7	¿Considera usted la comunicación asertiva es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización?				X	
8	¿A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta, dentro de la organización?					X
9	¿A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización?					X
10	¿Considera usted que es una práctica constante la comunicación directa en el interior de la empresa?				X	
11	¿Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización?				X	
<b>OE3</b>	<b>DIMENSIÓN – 3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>					
12	¿Considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo ayudaría resolver problemas dentro de la organización?				X	
13	¿Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización?			X		

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### CUESTIONARIO: ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre el **Comunicación Interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021.** Marcar con una (x), según su percepción a la pregunta.

#### Datos generales:

Edad: 39 años. Género: Hombre  Mujer

1.- Nunca    2.- Casi nunca    3.- Tal vez    4.- Casi siempre    5.- Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>OE1</b>	<b>DIMENSIÓN – 1: COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>					
1	¿Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización?					X
2	¿Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización?					X
3	¿A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización?				X	
4	¿A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas?					X
5	¿A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización?					X
6	¿A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización?				X	
<b>OE2</b>	<b>DIMENSIÓN – 2: COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>					
7	¿Considera usted la comunicación asertiva es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización?					X
8	¿A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta, dentro de la organización?				X	
9	¿A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización?					X
10	¿Considera usted que es una práctica constante la comunicación directa en el interior de la empresa?					X
11	¿Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización?					X
<b>OE3</b>	<b>DIMENSIÓN – 3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>					
12	¿Considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo ayudaría resolver problemas dentro de la organización?					X
13	¿Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización?					X

Gracias por su colaboración



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

### CUESTIONARIO: ENCUESTA

La siguiente encuesta tiene por finalidad recabar información sobre el Comunicación Interna en las micro y pequeñas empresas, rubro Instituciones Educativas Privadas de nivel inicial: Caso I.E.I.P. Marianito, distrito Ayacucho, 2021. Marcar con una (x), según su percepción a la pregunta.

#### Datos generales:

Edad: 50 años. Género: Hombre  Mujer

1.- Nunca    2.- Casi nunca    3.- Tal vez    4.- Casi siempre    5.- Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>OE1</b>	<b>DIMENSIÓN – 1: COMUNICACIÓN DESCENDENTE</b>					
1	¿Usted comprende con claridad las informaciones que le transmiten, cómo funciona la organización?					X
2	¿Usted confía en las informaciones que le brindan desde su jefe inmediato de la organización?				X	
3	¿A usted le transmiten información sobre las normas que existen dentro de la organización?				X	
4	¿A usted le transmiten las instrucciones necesarias para cumplir sus funciones asignadas?				X	
5	¿A usted le transmiten los procedimientos y reglas, como funcionan dentro de la organización?					X
6	¿A usted le transmiten los acontecimientos y noticias que ocurren dentro de la organización?					X
<b>OE2</b>	<b>DIMENSIÓN – 2: COMUNICACIÓN ASCENDENTE</b>					
7	¿Considera usted la comunicación asertiva es buena para resolver sus dificultades dentro de la organización?				X	
8	¿A usted le escuchan sus opiniones y son tomados en cuenta, dentro de la organización?					X
9	¿A usted le permiten expresar sus opiniones, cuando sea necesario hacerlo dentro de la organización?				X	
10	¿Considera usted que es una práctica constante la comunicación directa en el interior de la empresa?				X	
11	¿Considera usted las reuniones de trabajo entre compañeros, ayudaría logros dentro de la organización?			X		
<b>OE3</b>	<b>DIMENSIÓN – 3: COMUNICACIÓN HORIZONTAL</b>					
12	¿Considera usted la comunicación con sus compañeros de trabajo ayudaría resolver problemas dentro de la organización?					X
13	¿Usted hace intercambio de informaciones con sus compañeros de trabajo, para estar más informados de acontecimientos dentro de la organización?				X	

Gracias por su colaboración

## 6. Ficha de la SUNAT

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20606034491 - INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA MARIANITO S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	11/03/2020	Fecha de Inicio de Actividades:	11/03/2020
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. 9 DE DICIEMBRE NRO. 427 (FRENTE AL ASILO DE ANCIANOS) AYACUCHO - HUAMANGA - AYACUCHO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 8510 - ENSEÑANZA PREESCOLAR Y PRIMARIA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	NINGUNO		
Sistema de Emisión Electrónica:	BOLETA PORTAL DESDE 28/10/2020		
Emisor electrónico desde:	28/10/2020		
Comprobantes Electrónicos:	BOLETA (desde 28/10/2020)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 24/03/2022 13:08			

## 7. Resultado Turniting



## 8. Evidencias y Fotografía











