



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE
MAYOLO – BAMBAMARCA, 2016**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autoras:

**Llamo Medina Elsa Eliset
Vásquez Vásquez María Luzdina**

Asesor:

Dr. Merino Núñez Mirko

Línea de investigación:

Gestión del Talento Humano

**Chiclayo – Perú
2017**

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA 2017; nuestro trabajo se ha enmarcado en las siguientes Teorías:

Teoría sobre importancia de la comunicación, en las empresas es de gran importancia si se desea mejorar los lineamientos de producción laboral y también para los trabajadores que en sus actividades que empleen, a la comunicación como parte principal de sus comentarios interpersonales; la empresa deberá entender el valor que tiene la comunicación para desarrollarse y sobrevivir en este mundo crecidamente competitivo, en donde las estructuras aisladas impiden una mejor toma de decisiones.

Teoría de la Comunicación y organización, Si le preguntáramos a la gente sobre el significado de instrucciones, ellos alegaran que es decirle a la gente lo que se quiere que hagan, algunas instrucciones de cómo se quiere que lo hagan, comenta Klain, G. (2000). Si hacemos esto, con cada miembro de una institución será idóneo de seguir las instrucciones y estos trabajarán como una máquina bien aceiteada. Y si podrían surgir algunos datos anteriores, le daríamos al equipo planes de contingencia para hacer el trabajo bajo ciertas circunstancias. Una limitación de este enfoque es que puede haber intentos fallidos. Asignamos labores, que manifiestan qué hacer, pero dejamos de lado explicar por qué se tienen que hacer.

Teoría Gestión del desempeño, es una de las responsabilidades más importantes que tienen los mandos bajo sus equipos para analizar cómo hacen su trabajo y como puede mejorarlo.

El objetivo General fue proponer un Plan de Comunicación para de esta manera mejorar el desempeño laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2017, y los objetivos específicos fue identificar el nivel de comunicación que fluye en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2017, también identificar el nivel de desempeño laboral, del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2017.

El tipo de estudio de la presente investigación fue *Descriptiva-propositiva*, ya que se describe características de dos variables en estudio: plan comunicación y desempeño laboral. Además, se realizará la propuesta del plan de comunicación que mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca.

La población está conformada por 33 empleados de la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca.

La muestra, Como la población es pequeña se tomó la muestra a los 33 colaboradores. Las técnicas aplicadas fueron la observación y las encuestas que nos permitieron tener un mayor conocimiento ante la problemática de nuestra investigación, las mismas que fueron trabajadas e interpretadas a través del programa de SPSS con los gráficos correspondientes.

En Conclusiones se identificó que el 46.88% consideran que la comunicación en la institución educativa es regular y el 31.25% considera que la comunicación en la institución educativa es baja y el 21.88% considera que la comunicación en la institución educativa es buena.

Se observó que el 43.75% consideran que el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa es regular, además el 34.38% considera que el desempeño laboral de los que laboraron la institución educativa es bueno y el 21.25% considera que el desempeño laboral de las personas que laboran en la institución educativa es bajo. El desarrollo del plan de comunicación si mejorara el desempeño laboral de los colaboradores debido a que los trabajadores son más eficientes cuando la comunicación es clara y precisa respecto a las funciones que le compete realizar.

ABSTRACT

The communication plan is the skeleton, the basis for practicing professional institutional communication. It is an instrument that encompasses the communicative program of action (short, medium and long term), which includes goals, strategies, target audiences, basic messages, actions, schedule, budget and evaluation methods.

The objective of the thesis is to propose a Communication Plan to improve the work performance of the staff of the Santiago Antúnez De Mayolo - Bambamarca Educational Institution, the type of research is quantitative and the design is non - experimental, the population is made up of 32 the educational institution and for the sampling was used the non-probabilistic technique for convenience by which the same population happened to conform the sample, the technique used is a survey with closed questions of multiple answer and the instrument is a questionnaire, the validity of the instrument was performed through expert judgment and reliability was performed with cronbach's alpha, the findings obtained reflect that the communication in the educational institution is regular, and the work performance of the collaborators of the educational institution is regular, the development of the communication plan if it improves the labor performance of employees because the workers are more efficient when the communication is clear and precise regarding the functions that it is incumbent to perform.

Key words: communication plan, strategy, job performance

ÍNDICE

RESUMEN	2
I. INTRODUCCION.....	6
1. Justificación e Importancia de la Investigación	8
2. Antecedentes Nacionales e Internacionales	8
3. Objetivos de la Investigación.....	11
3.1. Objetivo General.	11
3.2. Objetivos Específicos.....	11
4. Alcance del Estudio.....	11
5. Teorías que Fundamentan el Estudio	12
5.1. Teoría sobre importancia de la comunicación.	12
5.2. Teoría de la Comunicación y organización.	12
5.3. Teoría Gestión del Desempeño.....	13
5.4. Teoría del proceso de comunicación:	13
5.5. Teoría Componentes esenciales del Proceso de la Comunicación.....	13
6. MARCO METODOLÓGICO.....	13
6.1. Tipo y Diseño de La investigación.....	13
6.2. Población y Muestra	14
II. DESARROLLO	15
1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	15
2. Instrumentos de Recolección de Datos	15
III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	17
1. Conclusiones	17
2. Recomendaciones	18
IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR LA TESINA	18

V. REFERENCIAS	19
VI ANEXOS.....	22

I. INTRODUCCION.

La comunicación hoy en día es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo eficiente de las distintas operación que se ejecutan dentro de las Instituciones Públicas y/o privadas ya que una efectiva comunicación se traduce un mejor rendimiento en el trabajo, esto se da cuando existe un patrón de comunicación establecido que permita a los trabajadores tener un entendimiento claro de las funciones y tareas que le corresponde. Si la comunicación entre director y docentes proporciona la información necesaria entonces el trabajo se llevara a cabo de forma eficaz y eficiente ya que no hay titubeo alguno que contradiga que la comunicación está vinculada fundamentalmente desempeño laboral de los colaboradores de la institución.

Así mismo la comunicación es importante porque ayuda en el control del comportamiento de los colaboradores a través de directrices formales que los docentes y personal administrativo deben seguir en el desarrollo de sus funciones además de ello, la buena comunicación impulsa la interacción al momento de aclarar entre los funcionarios y medir el nivel perfección en lo que realizan y que acciones deben tomar para mejorar el rendimiento, y qué pueden hacer para mejorar si éste no está al nivel esperado. Los empleados requieren de la comunicación de acuerdo a las metas trazadas y reciban retroalimentación en tanto avanzan hacia el logro de ellas. Y además los individuos o grupos de personas requieren información para lograr un trabajo de excelencia. Para que los grupos trabajen con eficacia y tenga un buen desempeño laboral necesitan mantener alguna forma de control sobre los miembros y motivarlos para que generen buenos resultados y la única forma de realizar las anteriores actividades es por medio de una comunicación planificada y bien establecida, que les permita a los colaboradores tener un buen desempeño laboral.

1. Formulación del problema

De qué manera la propuesta de un plan de comunicación mejorará el desempeño laboral del personal de la institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2017.

2. Delimitaciones

Región	: Cajamarca
Provincia	: Hualgayoc
Distrito	: Bambamarca
Institución educativa	: Santiago Antunez de Mayolo
Sujetos	: Trabajadores de la institución educativa.

3. Justificación e Importancia de la Investigación

En la actualidad resulta un tema de análisis por las empresas que se ve reflejado estos tipos de sucesos como la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca, que esta en materia de nuestra investigación Institucional.

Se justifica por que ensaya proponer habilidades que mejoren la información de la comunicación, que consientan mejorar la ocupación laboral de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca, ya que esto permitirá determinar si se está o no tomando adecuadamente las decisiones dentro de la institución.

4. Antecedentes Nacionales e Internacionales

Wong, R. (2014), Lima, en su tesis “Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación corporativa interna en Pacifico Seguros y su impacto en el desempeño de los colaboradores”, el objetivo es aumentar el juicio de los trabajadores sobre los indicadores con que los miden (específicos y generales), lograr que los trabajadores estén satisfechos en su ambiente de trabajo; el tipo de investigación es descriptiva y se tomó la muestra en 22 colaboradores; se llegó a la conclusión que al implementar un plan de comunicación interna y la difusión de los beneficios mejoren el bienestar social y económico tanto personales como de la empresa.

Quevedo, F., Brigitte, C., Riojas, V. & Javier, E. (2015), Chiclayo, en su tesis “Propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresa ACSL, S.R.L. corredores de seguros, basada e a teoría antropológica de la motivación de Pérez López”, tuvo como objetivo general plantear un Plan de mejora del Clima Organizacional, el tipo de investigación fue descriptiva – propositiva, con una muestra del 60% de los empleados; llegaron a la conclusión que se observa una dificultad interna, escasa comunicación el cual conlleva al bajo rendimiento de los colaboradores, cualidades, censuras y problemas que perturban al ambiente laboral y deficiencia que afectan en su rendimiento laboral.

Beltrán, A. y Palomino, R. (2014), Lima en su tesis,” Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral”, tuvo como objetivo formular estrategias de comunicación para mejorar el

clima laboral de la Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta, la cual repercute positivamente en la satisfacción laboral de los docentes; con un tipo de investigación descriptiva, con una muestra de 33 entre docentes y administrativos llegaron a la conclusión que en la institución educativa Santísima Virgen de la Puerta existen indicios razonables de que el clima laboral no es el más adecuado.

Zapana, G. y Cutisaca A. (2017), Puno, en su tesis “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción Puno 2015”, tuvo como objetivo comprobar cuanto influye el clima organizacional en el desempeño laboral en los empleados de la Dirección Regional de Transportes Comunicaciones Vivienda y Construcción – Puno, 2015, el tipo de investigación es descriptiva con una muestra de 80 empleados; llegando a la conclusión, midiendo el clima organizacional ayuda a las organizaciones satisfacer a los trabajadores y fortalecer el desempeño laboral fuente de éxito de una organización, institución o empresa.

Se ha logrado determinar que el trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral.

Quispe, V. E. (2015), Andahuaylas, en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, El presente trabajo de investigación, su objetivo esencial, fue identificar la relación que existe en el clima organizacional y desempeño laboral.

Dicha investigación es de tipo descriptivo y se tomó como muestra a un 30% de trabajadores; se llegó a la conclusión de establecer la extensión, independencia y productividad para la toma de decisiones.

Díaz C. y Zambrano D. (2009), En su tesis “Plan de comunicación estratégico para impulsar, fortalecer y respaldar el plan de bienestar social en educación de Bogotá y su difusión exitosa”, tuvo como objetivo generar una propuesta valiosa de comunicación la que permitirá a la Institución mejorar su productividad, medir el bienestar, los parámetros de prestación óptima de los programas de bienestar y aumentar el capital social de los colaboradores.

El estudio es de tipo descriptivo, esta investigación se realizó con una muestra de 33 trabajadores, la cual tuvo como conclusión que el bienestar social es la base primordial para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios (docentes y administrativos) de esta Institución educativa.

Madero, S. (2009), En su tesis “función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en madero y Maldonado, corredores de seguros S.A.” El objetivo es identificar el nivel de comunicación tanto interna como externa y el servicio al cliente por medio de un plan estratégico de comunicación en las Empresas antes indicadas. La investigación es de tipo descriptivo ya que busca implementar un plan estratégico de comunicación que ayudara a mejorar el ambiente laboral. La muestra se realizó en 120 clientes y tuvo como conclusión que hay necesidad de establecer los métodos de comunicación tanto internos como externos en Madero y Maldonado, y de esta manera mejorar el servicio al cliente.

Balarezo, T. (2014), En su tesis “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organización de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”. El objetivo del trabajo fue averiguar el problema latente, causas, efectos y diseñar una estrategia en comunicación la cual sirva como base para encaminar y corregir de manera oportuna a los miembros que lo conforman, esta investigación fue de tipo descriptivo con una muestra de 120 estudiantes; concluye que las dificultades más resaltantes es que la comunicación interna repercute en la organización y coordinación de las diferentes actividades y que además interviene directamente a la disminución de la productividad y el desarrollo de la organización.

Valdivieso, O. (2011), Cuenca, En su tesis “Propuesta de comunicación interna para la empresa ETAPA”, tiene como objetivo proponer una estrategia de comunicación interna y obtener un mejor clima laboral de la empresa antes indicada, la muestra se realizó en el 30% de los trabajadores.

El tipo de esta investigación es descriptiva; concluye que la comunicación interna no se lleva de manera fluida debido a los ruidos existentes en las diferentes áreas de la empresa y por ende baja la productividad en los colaboradores.

Jiménez J. (2011) en su tesis de grado para optar al título de Magister en Administración y las Ciencias Sociales titulado: “Análisis y Diagnóstico de los Recursos Humanos y las Relaciones Laborales en las Empresas Privadas, de Comuna de Crespo – Cartagena. Estudio Aplicado al Sector Comercio” (Universidad de Cartagena). Este proyecto surgió por el objetivo de contar con información actualizada de la situación vigente del recurso humano en las relaciones laborales de la empresa privada de la comuna de Crespo. Estudio Aplicado al Sector Comercio.

El tipo de investigación, en sus aspectos básicos fue descriptiva y correlacionales. El instrumento para llevar a cabo el análisis fue un cuestionario, en diversas dimensiones que existen en las relaciones laborales de las empresas privadas de la comuna de Crespo Cartagena. La vinculación de este trabajo de investigación con el tema expuesto en, este estudio es que el investigador tuvo como conclusión analizar y diagnosticar los Recursos Humanos y las Relaciones laborales de la comuna de Crespo – Cartagena.

5. Objetivos de la Investigación.

3.1. Objetivo General.

Proponer un Plan de Comunicación para de esta manera mejorar el desempeño laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016.

3.2. Objetivos Específicos.

- a) Estar al tanto del nivel de comunicación que fluye en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2017.
- b) Identificar el nivel de desempeño laboral, del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2017.
- c) Diseñar el plan de comunicación, para optimar el desempeño laboral del personal que labora en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca 2017.

6. Alcance del Estudio

Nuestro presente trabajo de investigación sólo está referido al estudio de **Plan de Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal en la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca.**

Sirvió como base inicial para futuros emprendedores; que estuvo concentrada en una referencia, sobre todo como antecedente para posteriores averiguaciones específicamente relacionadas al tema tratado, permitió conocer más a fondo la realidad de nuestro personal de la ciudad de Bambamarca; se llegó a determinar que la educación es la base fundamental para los alumnos de hoy en día teniendo un gran porcentaje que la educación es lo más fundamental, sacando así conclusiones que nuestra investigación fue de mucha importancia para el fortalecimiento en la educación.

Escasa información bibliográfica la cual no nos permite hermanar información adecuada para el tema de indagación, ya que esto requiere de bastante información actualizada para poder hacer un análisis, más profundo de la investigación.

Poca disponibilidad de tiempo del personal de la institución educativa para participar de la encuesta, debido al horario de trabajo lo que dificultó la recolección de datos completos y obtener la información adecuada.

7. Teorías que Fundamentan el Estudio

5.1. Teoría sobre importancia de la comunicación.

En las empresas es de gran importancia si se desea mejorar los lineamientos de producción laboral y también para los trabajadores que en sus actividades que empleen a la comunicación como parte principal de sus comentarios interpersonales; la empresa deberá entender el valor que tiene la comunicación para desarrollarse y sobrevivir en este mundo crecidamente competidor, en donde las estructuras aisladas impiden una mejor toma de decisiones.

5.2. Teoría de la Comunicación y organización.

Si le preguntáramos a la gente sobre el significado de instrucciones, ellos alegaran que es decirle a la gente lo que se quiere que hagan, algunas instrucciones de cómo se quiere que lo hagan, comenta Klain, G. (2000). Si hacemos esto, con cada miembro de una institución será idóneo de seguir las instrucciones y estos trabajarán como una máquina bien aceiteada. Y si podrían surgir algunos datos anteriores, le daríamos al equipo planes de contingencia para hacer el trabajo bajo ciertas circunstancias. Una limitación de este enfoque es que puede haber intentos fallidos. Asignamos labores, que manifiestan qué hacer, pero dejamos de lado explicar por qué se tienen que hacer.

5.3. Teoría Gestión del Desempeño.

Es una de las responsabilidades más importantes que tienen los mandos bajo sus equipos para analizar cómo hacen su trabajo y como puede mejorarlo.

5.4. Teoría del proceso de comunicación:

- Planificar la gestión de las comunicaciones.
- Gestionar las comunicaciones.
- Controlar las comunicaciones.

5.5. Teoría Componentes esenciales del Proceso de la Comunicación

Fundamentales componentes que intervienen en este proceso de comunicación se corresponden con: El emisor (hablante, el receptor (oyente), el mensaje, el canal, el ruido y la retroalimentación:

8. MARCO METODOLÓGICO

6.1. Tipo y Diseño de La investigación

La investigación a desarrollar es *Descriptiva-propositiva*, ya que se describe se utilizan medios estadísticos y matemáticos para medir los resultados de forma concluyente. Son más utilizados en la ciencia social, educación y la economía; características de dos variables en estudio: plan comunicación y desempeño laboral. Además, se realizará la propuesta del plan de comunicación

que mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca. Cuantitativa, es un diseño común, en la mayor parte de las disciplinas científicas.

6.2. Población y Muestra

Está conformada por 33 empleados de la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca y la muestra es toda la población, ya que esta es pequeña por lo que se tomó la muestra a los 33 colaboradores.

II. DESARROLLO

1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de testimonios se realizó mediante la encuesta, puesto que es el método más realizable y preciso a manejar en este tipo de investigación, debido a que la población representativa está compuesta por trabajadores de la institución educativa.

2. Instrumentos de Recolección de Datos

La herramienta utilizada es el cuestionario ordenado utilizando la escala de Likert, así mismo para dar confiabilidad al instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual dio como efecto 0.95 para la variable de desempeño laboral, se identificó que el cuestionario tiene una atractiva seguridad, para las variables plan de comunicación y desempeño laboral del personal docente y administrativo de la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca.

3. Hipótesis

El plan de comunicación mejorará el desempeño laboral en la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca en el año 2017.

4. Variables

Variable independiente

Comunicación

Variable dependiente

Desempeño laboral

5. Operacionalización

Tabla: 01 Operacionalización de la variable plan de Comunicación

V.I.	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INST
------	------------	-----------	-----------	-------	------

Comunicación	Transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla	Comunicación horizontal	Efectividad	1	C U E S T I O N A R I O
--------------	--	-------------------------	-------------	---	--

Tabla: 02 Operacionalización de la variable desempeño laboral

V.D.	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	INST
Desempeño laboral	Acciones y comportamiento observado en los trabajadores, relevantes para los objetivos de la organización, medidos en términos de competencias y su nivel de contribución a la empresa	Resultados	Calidad de trabajo	1	C U E S T I O N A R I O
			Logro de objetivos	2	
				3	
			Utilización de recursos	4	
		Comportamiento	Responsabilidad	5	
			Disciplina	6	
				7	
			Integridad	8	
		Competencias	Iniciativa	9	
				10	
			Planeación	11	
				12	

			Relaciones interpersonales	13	
			Actitud	14	
			Trabajo en equipo	15	
			Desarrollo	16	
			Liderazgo	17	

6. Abordaje Metodológico.

Es descriptivo propositivo, ya que permite ordenar y describir el resultado de lo observado para diseñar un plan de comunicación que permita incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución educativa Antúnez de Mayolo

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Se identificó que el 46.88% consideran que la comunicación en la institución educativa es regular y el 31.25% considera que la comunicación en la institución educativa es baja y el 21.88% considera que la comunicación en la institución educativa es buena. Se observó que el 43.75% consideran que el desempeño laboral de los trabajadores de la institución educativa es regular, además el 34.38% considera que el desempeño laboral de los que laboran la institución educativa es bueno y el 21.25% considera que el desempeño laboral de las personas que laboran en la institución educativa es bajo. El desarrollo del plan de comunicación si mejorara el desempeño laboral de los colaboradores debido a que los trabajadores son más eficientes cuando la comunicación es clara y precisa respecto a las funciones que le compete realizar.

2. Recomendaciones

Ejecutar el plan de comunicación en la institución educativa acatando todos los parámetros establecidos en los apartados posteriores y a la vez realizar las adaptaciones necesarias según el cambio del entorno.

Ejecutar el plan de comunicación el cual permitirá tener mejoras en cuanto al ambiente laboral entre docentes, personal administrativo y padres de familia, manteniendo respeto al comunicarse, promoviendo todo momento la participación de todas las personas que laboran en dicha institución a fin de vigorizar las relaciones humanas y la gestión para lograr los objetivos trazados en la educación.

Ejecutar talleres de capacitación en desarrollo y fortalecimiento de competencias cardinales referente a comunicación efectiva, trabajo en equipo y liderazgo en los docentes plana administrativa y personal de apoyo.

Se recomienda tomar como referencia los resultados obtenidos en esta investigación ya que son conocimientos argumentados y validados por la investigación científica en el campo administrativo.

IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR LA TESINA

COD	ACTIVIDAD	FECHA Y SEMANA			
		1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x			
2	Entrega del proyecto		x	x	
3	Ejecución del proyecto			x	
4	elaboración del informe de la tesina	x			X
5	Entrega de la tesina				X
6	Sustentación de la tesina				X

V. REFERENCIAS

- Alva y Juarez. (2014). "relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A del distrito de trujillo-201.
- Alvares, B. (2012). Programa informático de Estimulación Cognitiva e Inteligencia Emocional para. Almeria: Mensajero.
- Balerozo, T. B. (2014). La Comunicación Organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Ambato.
- Baptista, H. F. (2010). Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Bustamante, k. y. (2010). Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú" tuvo como objetivo Identificar si existe una relación entre la inteligencia emocional y los estilos de liderazgo en los gerentes bancarios en el Perú. Lima.
- Cayón, G. M., Sandoval, N. P., & Zambrano, L. F. (2009). Plan de comunicación estratégico para impulsar, fortalecer y respaldar el Plan de Bienestar social de la Secretaría de educación de Bogotá y su difusión exitosa. ()Bogota - Colombia. Editorial Panamericana Ltda.
- Chiavenato, I. (2008). GESTION DEL TALENTO HUMANO. Los angeles: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- De Ulloa. (2007). "Medición de la Satisfacción de los Clientes en Relación con la Calidad de Servicio Recibido en las Oficinas del Trujillo del BBVA Banco Continental. Trujillo.
- Extremera, P. N. (2007). Inteligencia emocional y su relación con los niveles de. Malaga.
- Gardner, H. (2001). Estructuras de la Mente. Nueva York: Basic Books.
- Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona: Kiaros.
- Gronroos, c. (1994). Marketing de servicios . Madrid - España: Dias de santos S.A.
- Hernandez, M. F. (2014). "Inteligencia emocional y servicio al cliente" (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperativa Salcajá s.r.l. Quetzaltenango.
- Kardona, H. k. (2012). "gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos". . Quito.

- Lopez, O. S. (2016). Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, departamento de escuintla. ESCUINTLA.
- Marcelo, P. y. (2014). Aplicación de un taller en inteligencia emocional en el área de Atención al Cliente para mejorar la calidad de Servicio brindada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario. Trujillo.
- Molero, H. A. (2005). PLAN DE COMUNICACIÓN concepto, diseño e implementación . Ilgo.
- Montero y Rodriguez. (2013). “comunicación interna y gestión organizacional en la institución educativa micaela bastidas, distrito de Iquitos, 2013”. Iquitos .
- Monteza. (2012). tesis denominada Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es SALUD Chiclayo. Chiclayo.
- Orué, A. E. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana,. Lima.
- Parraga, F. G. (2015). estudio de la gestión comunicacional y su impacto como herramientas para mejorar el clima organizacional de la empresa imperhouse S.A. Guayaquil.
- Prado, A. C. (2015). establecer relación entre la inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo. Trujillo.
- Quevedo. (2015). propuesta de un plan para la mejora del clima organizacional de la empresaacs.r.l. la actual administración en Chiclayo. Chiclayo.
- Reynaldo, M. A. (2012). Relación entre Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en los docentes de una Institución Educativa Pública de la Perla Callao. Llima.
- Risco, C. y. (2015). Interaccion entre la inteligencia emocional y estilos de Liderazgo en Directivos de Instituciones Educativas. Valencia - España.
- Robbins, C. (2010). Administracion. Mexico: Pearson.
- Robins, C. (2010). Administracion. Mexico: Pearson.
- Salvador y Morales. (2012). Inteligencia emocional y su relación con el compromiso de los trabajadores Mexicanos. Almeria.
- Sandoval, A. (2014). Comunicación interna y clima laboral” (estudio realizado en call center de la ciudad de quetzaltenango) y tiene como objetivo. Quetzaltenango,.

- Santisteban, G. y. (2012). tesis denominada Impacto de un plan de gestión del clima laboral en la competitividad de la IEP “Manuel Pardo” – Chiclayo-2012. Chiclayo.
- Soto, c. (2013). Medición de inteligencia emocional y clima organizacional en relación a factores de riesgo psicosocial en empresa creadora de almacenes de la ciudad de chihuahua” . CHIHUAHUA”.
- Stoner, J. A. (2010). Administracion. mexico: Pearson, Prentice Hall.
- Uria, C. D. (2011). El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía. Ambato.
- Valarie A. Zeithaml, A. P. (1992). Calidad total en la gestión de servicios:. Londres: Dias Santos .
- Villaroel, O. V. (2012). Análisis del clima organizacional en el departamento de compras del rectorado de la Universidad De Oriente 201. Sucre.

VI ANEXOS

1. Cuestionario de Comunicación

N°	ITEMS	Respuestas				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Es efectiva la comunicación entre compañeros de trabajo?					
2	¿Cree usted que la comunicación entre compañeros del mismo nivel es cordial y sincera?					
3	¿Es buena la relación entre compañeros del mismo nivel?					
4	¿Interactúan cordialmente los docentes con los administrativos?					
5	¿Existe comunicación informal entre compañeros de trabajo?					
6	¿Considera que la forma de expresarse del Director es autoritaria?					
7	¿Existe comunicación efectiva con el Director la cual conlleva a tener una buena relación?					
8	¿Existe comunicación efectiva con los subordinados la cual conlleve a tener buenas relaciones?					
9	¿Se respeta el principio de jerarquía en la institución?					
10	¿Los medios de comunicación son acordes para lograr los objetivos?					

11	¿Se aceptan sus opiniones y sugerencias					
12	Consulta usted con un jefe distinto sobre algún tema de trabajo?					
13	¿Cree que la comunicación con otras áreas mejora la coordinación y resultados de la institución?					
14	¿Es buena la comunicación con otras áreas de la institución?					
15	¿Es efectiva la comunicación con la APAFA?					
16	¿Considera usted que la comunicación con otras áreas de la institución educativa fortalece las relaciones interpersonales?					

2. Cuestionario Desempeño Laboral

N°	ITEMS	Respuestas				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿Considera que su trabajo es de calidad?					
2	¿Le es dificultoso alcanzar los objetivos?					
3	¿Logra los objetivos propuestos?					
4	¿Utiliza los recursos adecuadamente?					
5	¿Asume con responsabilidad las tareas asignadas?					
6	¿Acata las normas, procedimientos y políticas de la institución?					
7	¿Cumple con su horario de trabajo?					
8	¿Sus labores son realizadas desde un punto de vista ético y moral?					
9	¿Ejecuta espontáneamente las tareas sin presión de un superior?					
10	¿Promueve soluciones creativas ante problemas de trabajo?					

11	¿Establece objetivos para su propio trabajo?					
12	¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?					
13	¿Interactúa cordialmente con los padres de familia?					
14	¿Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo?					
15	¿Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros?					
16	¿Tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo?					
17	¿Influye en sus compañeros para lograr los resultados?					

Muchas gracias.

Foto. 1 JUICIO DE EXPERTOS.

JUICIO DE EXPERTOS I

Nombre: *Juan Carlos Laguna Quiroz*

Título o Grado Académico: *Ph.D.*

Nº	Variable	4	3	2	1	
	Dimensiones Indicadas:	Escelente	Buena	Regular	Inadecuada	
1	Formulación correcta		X			
2	Las motivaciones.		X			
3	Las problematizaciones.		X			
4	Gramática			X		
5	Referencia		X			
TOTAL		0	4	1	0	
LÍNEA		0	12	2	0	14 BUENA

MÁXIMO	20
MÍNIMO	5
MEDIO	12.5

DISTANCIA	15
INTERVALO	3.75

ESCALA CUALICUANTITATIVA

5.00	8.75	INADECUADA
8.75	12.50	REGULAR
12.50	16.25	BUENA
16.25	20.00	EXCELENTE

Juan Carlos Laguna Quiroz
 4134 Juan Carlos Laguna Quiroz
 DNI: 26686780

Foto. 2 JUICIO DE EXPERTOS

JUICIO DE EXPERTOS I
 MARINO Juan Manuel Lopez
 HALLAZGOS REALIZADOS Puerto en Cienfuegos

Nº	Variable	1	2	3	4	5
1	Dimensiones indicadas	5	4	3	2	1
2	...	5	4	3	2	1
3	...	5	4	3	2	1
4	...	5	4	3	2	1
5	...	5	4	3	2	1
6	...	5	4	3	2	1
TOTAL		30	24	18	12	6
PROM		6	4	3	2	1

ANCHO	20
PROFUND	3
SEÑAL	12.2

DISTANCIA	15
INTERVALO	2.75

5.00	8.75	INDICADA
8.75	12.50	REGULAR
12.50	16.25	BUENA
16.25	20.00	EXCELENTE

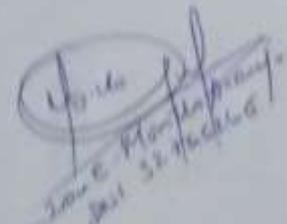

 Juan E. Montalvo
 Del 32.10.16

Foto. 3 JUICIO DE EXPERTOS



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, MBA. Ricardo Rivera Tantachuco, docente de la asignatura de Investigación II de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1742 - 2016/0982-USS, presentada por el (los) estudiante(s) Llamo Medina Elsa Eliset y Vásquez Vásquez María Luzdina, titulada Plan de Comunicación para „mejorar el desempeño laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca 2016.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 06 de octubre de 2017



Rivera Tantachuco Ricardo
DNI N° 17634312

Nota. Autorizado por el Señor Decano de la FACEM: 27-03-2017-(trámite documental)





Plan de comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal en la IE Santiago Antúnez de Mayolo-Bambamarca 2016.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19% INDICE DE SIMILITUD	16% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	18% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	pt.scribd.com Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	recursoshumanosgabys.galeon.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	1%

**FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimental, 26 de Enero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

MARIA LUZDINA VASQUEZ VASQUEZ, con DNI: 41389604.

ELSA ELIZET LLAMO MEDINA, con DNI: 70495172.

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA 2016 presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el grado de Bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y - muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VASQUEZ VASQUEZ MARIA LUZDINA	41389604	
LLAMO MEDINA ELSA EUZET	70495172	

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Vásquez Vásquez María Luzdina

Apellidos y nombres

41389604

2151812947

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Llano Medina Elsa Elzet

Apellidos y nombres

70495172

2151811230

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académica profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto o informe de investigación titulado

Plan de Comunicación para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca 2016.

La misma que presento para optar el grado de

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me acato a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.



Vásquez Vásquez María Luzdina

DNI N° 41389604





Llano Medina Elsa Elzet

DNI N° 70495172

