



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TESIS

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

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autor (es):

Bach. Llamo Medina Elsa Eliset

Bach. Vásquez Vásquez María Luzdina

Asesor:

MBA. Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional.

Pimentel – Perú

2019



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

TESIS

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

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Autor (es):

Bach. Llamo Medina, Elsa Eliset

Bach. Vásquez Vásquez, María Luzdina

**Pimentel – Perú
2019**

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

Aprobación del informe de investigación

Asesor(a) : MBA. Rivera Tantachuco Ricardo _____

Presidente : Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes _____

Secretario : Mg. Mory Guarnizo Sandra _____

Vocal : Dr. Yovera Garcia Abrahan José _____

DEDICATORIA

A Dios agradecer primeramente por darme la vida porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar mis estudios, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Elsa Eliset

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, por ser quien me presta la vida y me guía en el sendero del conocimiento y la sabiduría, en segundo lugar, a mis Padres por ser los impulsores en mi formación académica personal y moral.

María Luzdina.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco al asesor metodológico de mi tesis como es MBA. Rivera Tantachuco Ricardo, a los docentes que nos brindaron sus enseñanzas en estos ciclos que vamos cursando de nuestra carrera universitaria, a la Universidad señor de Sipan por brindarnos sus puertas para poder culminar nuestros estudios superiores y finalmente a los seres que más quiero y por guiarme por el camino de felicidad hasta ahora a mis Padres Benjamín y Elvira, mis hermanas y mi querido hijo.

Elsa Eliset

Agradecer a Dios por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida y cumplir una meta más en mi Carrera, gracias al asesor Rivera Tantachuco Ricardo a los docentes de la Universidad Señor de Sipan por haberme guiado e impartido sus conocimientos durante mi formación profesional.

María Luzdina

RESUMEN

El plan de comunicación es la plataforma que logra el intercambio de ideas entre dos o más persona tanto institucionales como profesionales, además es una herramienta que une el programa explícito de actuación a corto, medio y largo plazo; y que acoge objetivos, estrategias, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación. en este contexto la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo de Bambamarca no está realizando una adecuada comunicación lo que repercute de manera negativa en el desempeño laboral de sus colaboradores, por ello es necesario que realicen e implementen estrategias enfocadas en fortalecer las relaciones laborales, la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral. La tesis tiene como objetivo formular una técnica de comunicación para aumentar el nivel de desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca, esta investigación es cuantitativo y el diseño es no experimental, la muestra estuvo formada por 32 colaboradores de la institución educativa y para el muestreo se utilizó la técnica no probabilística por conveniencia por la cual la misma población paso a conformar la muestra, la técnica utilizada es una encuesta con preguntas cerradas de múltiple respuesta y el instrumento es un cuestionario, la validez del instrumento se realizó a través de juicio de expertos y la confiabilidad se realizó con el alfa de Cronbach, los hallazgos obtenidos reflejan que la comunicación en la institución educativa es regular, y el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa es regular, 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.

Palabras claves: Plan de comunicación, estrategia, desempeño laboral

ABSTRACT

The communication plan is the platform that manages the exchange of ideas between two or more people, both institutional and professional, and is a tool that unites the explicit program of action in the short, medium and long term; and that welcomes objectives, strategies, basic messages, actions, schedule, budget and evaluation methods. In this context, the educational institution Santiago Antúnez of Mayolo of Bambamarca is not carrying out an adequate communication, which negatively affects the work performance of its collaborators, for this reason it is necessary that they carry out and implement strategies focused on strengthening labor relations, organizational culture and the promotion of a good work environment. The thesis aims to formulate a communication technique to increase the level of work performance of the staff of the Santiago Antunez of Mayolo Educational Institution - Bambamarca, this research is quantitative and the design is non-experimental, the sample consisted of 32 employees of the educational institution and for the sampling the non-probabilistic technique was used for convenience by which the same population went on to form the sample, the technique used is a questionnaire with multiple response questions and the instrument is a questionnaire, the validity of the instrument is performed through expert judgment and reliability was performed with Cronbach's alpha, the findings show 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 plan of communication if it improves the work performance of the c o Collaborators because the workers are more efficient when the communication is clear and precise with respect to the functions they are responsible for carrying out.

Keywords: communication plan, strategy, work performance

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CAPÍTULO I:.....	14
I INTRODUCCION	15
1.1. TRABAJOS PREVIOS.....	23
1.2. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA	31
Definición de términos básicos	52
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	52
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.	53
1.5. HIPOTESIS.....	54
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
1.6.1. Objetivo General.	54
1.6.2. Objetivos específicos.....	54
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS.....	55
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	56
2.1.1. Tipo de investigacion	56
2.1.2. Diseño de la investigacion	56
2.2. POBLACION Y MUESTRA.....	57
2.2.1. Poblacion.	57
2.2.2. Muestra.	57
2.3. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION	57
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	62
2.5. Criterios éticos	64
2.6. Criterios de rigor científico	65
III RESULTADOS	67
3.1. RESULTADOS EN TABLAS Y GRAFICOS	67
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	107

3.3. APORTE CIENTIFICO (Propuesta De Investigación)	109
4.1. CONCLUSIONES	143
4.2. RECOMENDACIONES	144
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	144
ANEXOS	152

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES VARIABLE INDEPENDIENTE.....	58
TABLA 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES VARIABLE DEPENDIENTE.....	60
TABLA 3: PRUEBA DE CONFIABILIDAD, ÍNDICE DE ALFA DE CRONBACH.....	63
TABLA 4: PRUEBA DE CONFIABILIDAD, ÍNDICE DE ALFA DE CRONBACH.....	63
TABLA 5: CRITERIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	64
TABLA 6: CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN	65
TABLA 7: EDADES DE LOS ENCUESTADOS.....	67
TABLA 8: GENERO DE LOS ENCUESTADOS	68
TABLA 9: CARGO QUE OCUPA EL ENCUESTADO	69
TABLA 10: CONDICIÓN LABORAL	70
TABLA 11: TIEMPO DE SERVICIOS	71
TABLA 12: ES EFECTIVA LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	72
TABLA 13: CREE USTED QUE LA COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DEL MISMO NIVEL ES CORDIAL Y SINCERA.....	73
TABLA 14: ES BUENA LA RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DEL MISMO NIVEL	74
TABLA 15: INTERACTÚAN CORDIALMENTE LOS DOCENTES CON LOS ADMINISTRATIVOS.....	75
TABLA 16: EXISTE COMUNICACIÓN INFORMAL ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO	76
TABLA 17: CONSIDERA QUE LA FORMA DE EXPRESARSE DEL DIRECTOR ES AUTORITARIA.....	77
TABLA 18: EXISTE COMUNICACIÓN EFECTIVA CON EL DIRECTOR LA CUAL CONLLEVA A TENER UNA BUENA RELACIÓN.....	78
TABLA 19: EXISTE COMUNICACIÓN EFECTIVA CON LOS SUBORDINADOS LA CUAL CONLLEVE A TENER BUENAS RELACIONE	79
TABLA 20: SE RESPETA EL PRINCIPIO DE JERARQUÍA EN LA INSTITUCIÓN	80
TABLA 21: LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SON ACORDES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	81
TABLA 22: SE ACEPTAN SUS OPINIONES Y SUGERENCIAS.....	82
TABLA 23: CONSULTA USTED CON UN JEFE DISTINTO SOBRE ALGÚN TEMA DE TRABAJO.....	83
TABLA 24: CREE QUE LA COMUNICACIÓN CON OTRAS ÁREAS MEJORA LA COORDINACIÓN Y RESULTADOS DE LA INSTITUCIÓN.....	84
TABLA 25: ES BUENA LA COMUNICACIÓN CON OTRAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN.....	85
TABLA 26: ES EFECTIVA LA COMUNICACIÓN CON LA APAFA.....	86
TABLA 27: CONSIDERA USTED QUE LA COMUNICACIÓN CON OTRAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FORTALECE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.....	87
TABLA 28: CONSIDERA QUE SU TRABAJO ES DE CALIDAD	88
TABLA 29: LE ES DIFÍCILOSO ALCANZAR LOS OBJETIVOS	89
TABLA 30: LOGRA LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.....	90
TABLA 31: UTILIZA LOS RECURSOS ADECUADAMENTE	91
TABLA 32: ASUME CON RESPONSABILIDAD LAS TAREAS ASIGNADAS	92
TABLA 33: ACATA LAS NORMAS, PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	93
TABLA 34: CUMPLE CON SU HORARIO DE TRABAJO.....	94
TABLA 35: SUS LABORES SON REALIZADAS DESDE UN PUNTO DE VISTA ÉTICO Y MORAL.	95
TABLA 36: EJECUTA ESPONTÁNEAMENTE LAS TAREAS SIN PRESIÓN DE UN SUPERIOR.....	96
TABLA 37: PROMUEVE SOLUCIONES CREATIVAS ANTE PROBLEMAS DE TRABAJO	97
TABLA 38: ESTABLECE OBJETIVOS PARA SU PROPIO TRABAJO.....	98
TABLA 39: MANTIENE BUENAS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	99
TABLA 40: INTERACTÚA CORDIALMENTE CON LOS PADRES DE FAMILIA	100

TABLA 41: SE ADAPTA FÁCILMENTE A LOS CAMBIOS SURGIDOS EN EL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO	101
TABLA 42: COOPERA Y COORDINA LAS ACTIVIDADES CON SUS DEMÁS COMPAÑEROS.....	102
TABLA 43: TIENE INTERÉS POR SUPERARSE Y SE ESFUERZA POR LOGRARLO	103
TABLA 44: INFLUYE EN SUS COMPAÑEROS PARA LOGRAR LOS RESULTADOS	104
TABLA 45: NIVEL COMUNICACIÓN.....	105
TABLA 46: NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	106
TABLA 47: 1ERA. ETAPA AFILIACIÓN.....	117
TABLA 48: 2DA. ETAPA –LOGRO	119
TABLA 49: 3RA. ETAPA- PODER.....	121
TABLA 50: INSTRUMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA	123
TABLA 51: EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	126
TABLA 52: CRONOGRAMA Y COSTOS.....	130
TABLA 53: CRONOGRAMA Y COSTOS.....	133
TABLA 54: CRONOGRAMA Y COSTOS.....	135
TABLA 55: EVALUACIÓN RUTINARIA:	138
TABLA 56: CRONOGRAMA DE LAS ESTRATEGIAS.	140

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: RENDIMIENTO LABORAL EN BASE AL PUESTO Y EN BASE A COMPETENCIAS	46
FIGURA 2: CRITERIOS PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO	47
FIGURA 3: EDADES DE LOS ENCUESTADOS.	67
FIGURA 4: GENERO DE LOS ENCUESTADOS.....	68
FIGURA 5: CARGO QUE OCUPA EL ENCUESTADO.....	69
FIGURA 6: CONDICIÓN LABORAL.	70
FIGURA 7: TIEMPO DE SERVICIO.	71
FIGURA 8: NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	72
FIGURA 9: NIVEL DE COMUNICACIÓN ENTRE COMPAÑEROS.	73
FIGURA 10: NIVEL DE RELACIÓN ENTRE COMPAÑEROS DEL MISMO NIVEL.	74
FIGURA 11: NIVEL DE INTERRELACIÓN CORDIAL ENTRE DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS.....	75
FIGURA 12: NIVEL DE COMUNICACIÓN INFORMAL ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO.	76
FIGURA 13: NIVEL DE EXPRESIÓN DEL DIRECTOR ES AUTORITARIA.	77
FIGURA 14: NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA CON EL DIRECTOR.	78
FIGURA 15: NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA CON LOS SUBORDINADOS CONLLEVE A TENER BUENAS RELACIONES.	79
FIGURA 16: NIVEL DE RESPETO DE LA JERARQUÍA EN LA ORGANIZACIÓN.	80
FIGURA 17: NIVEL DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SON ACORDES PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS.	81
FIGURA 18: NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LAS OPINIONES Y SUGERENCIAS.	82
FIGURA 19: NIVEL DE CONSULTAS CON UN JEFE SOBRE ALGÚN TEMA DE TRABAJO.	83
FIGURA 20: NIVEL DE MEJORA DE LOS RESULTADOS Y LA COORDINACIÓN DE LA INSTITUCIÓN CON LA COMUNICACIÓN.	84
FIGURA 21: NIVEL DE QUE LA COMUNICACIÓN ES BUENA CON OTRAS ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN..	85
FIGURA 22: NIVEL DE EFECTIVIDAD DE LA COMUNICACIÓN CON LA APAFA.....	86
FIGURA 23: NIVEL DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES CUANDO HAY BUENA COMUNICACIÓN.	87
FIGURA 24: NIVEL DE CONSIDERACIÓN SI EL TRABAJO ES DE CALIDAD.....	88
FIGURA 25: NIVEL DE DIFICULTAD EN ALCANZAR LOS OBJETIVOS.....	89
FIGURA 26: NIVEL DE LOGRO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS.....	90
FIGURA 27: NIVEL DE UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS ADECUADAMENTE.	91
FIGURA 28: NIVEL DE RESPONSABILIDAD DE LAS TAREAS ASIGNADAS.	92
FIGURA 29: NIVEL DE ACATAMIENTO DE LAS NORMAS, PROCESOS Y POLÍTICAS DE INSTITUCIÓN ..	93
FIGURA 30: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE HORARIO DE TRABAJO.	94
FIGURA 31: NIVEL DE REALIZACIÓN DE LABORES DESDE UN PUNTO DE VISTA ÉTICO Y MORAL.	95
FIGURA 32: NIVEL DE EJECUCIÓN DE TAREAS SIN PRESIÓN DE UN SUPERIOR.....	96
FIGURA 33: NIVEL DE SOLUCIONES CREATIVAS ANTE PROBLEMAS EN EL TRABAJO.....	97
FIGURA 34: NIVEL DE ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS PARA SU TRABAJO.	98
FIGURA 35: NIVEL DE BUENAS RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO.	99
FIGURA 36: NIVEL DE INTERRELACIÓN CON LOS PADRES DE FAMILIA.....	100
FIGURA 37: NIVEL DE ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS SUGERIDOS EN EL ENTORNO INTERNO Y EXTERNO.....	101
FIGURA 38: NIVEL DE COOPERACIÓN Y COORDINACIÓN EN LAS ACTIVIDADES CON SUS COMPAÑEROS.	102
FIGURA 39: NIVEL DE INTERÉS POR SUPERARSE Y ESFORZARSE POR LOGRARLO.	103

FIGURA 40: NIVEL DE INFLUENCIA EN SUS COMPAÑEROS PARA LOGRA LOS RESULTADOS.	104
FIGURA 41: NIVEL DE COMUNICACIÓN (AGRUPADO).	105
FIGURA 42: NIVEL DESEMPEÑO LABORAL.	106
FIGURA 43: INSIGNIA DE LA INSTITUCIÓN.	109
FIGURA 44: REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO.	133
FIGURA 45: RECONOCIMIENTOS NO VERBALES.	135
FIGURA 46: RECONOCIMIENTOS DIGITALES.	136
FIGURA 47: CUESTIONARIO APLICADO A DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN	167
FIGURA 48: CUESTIONARIO APLICADO A DOCENTE DE LA INSTITUCIÓN	168

CAPÍTULO I:

I INTRODUCCION

La comunicación hoy en día es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo eficiente de las distintas operaciones 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 llevará 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.

Esta investigación está ordenada por capítulos los cuales se detallan de la siguiente manera:

Capítulo I. Este está sobredicho al conflicto de indagación, dominando el ambiente conflictivo, planteamiento del problema, delimitaciones, justificación, limitaciones y objetivos de la investigación.

Capítulo II. En este detallamos el contenido del cuadro hipotético, indicando las referencias de las indagaciones ejecutadas a nivel nacional e internacional, plataformas teóricas científicas y la definición de términos básicos.

Capítulo III. En este capítulo se describe el tipo y diseño de la indagación, población y modelo, variables, Operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, abordaje metodológico, análisis estadístico e interpretación de datos, principios éticos y criterios de rigor científico.

Capítulo IV. En este apéndice se discuten los resultados, así como también las tablas y gráficos.

Capítulo V. Propuesta de indagación.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, las referencias y los anexos, cuyas evidencias son: la encuesta aplicada a los 32 colaboradores de la Institución Educativa., declaración jurada y validación de expertos.

REALIDAD PROBLEMÁTICA.

A nivel internacional

Avilés (2016) en su publicación científica en la revista indexada UNO, puso énfasis que las empresas busquen propiciar un buen plan de comunicación y políticas de atracción y retención de talento humano, es muy fundamental para desarrollar una estrategia de gestión del talento humano que maneje sus necesidades y deseos de las generaciones de trabajadores que conviven en ella. El estudio revela que las expectativas, estados de ánimo de los trabajadores en 45 países, incluido Argentina, señalan que atraer a los jóvenes es crucial para el éxito de una compañía, según la consideración y apreciación de 8 de cada 10 empleados argentinos. De igual manera cuando el empleado tiene motivos para buscar un nuevo empleo se define de en primera instancia con la búsqueda de posibilidades y mejores escenarios profesionales (49%) y las aspiraciones de cambio (37%), por ello es importante tener un plan de comunicación para potenciar el desempeño de los colaboradores.

Muchos colaboradores no se encuentran a gusto en su trabajo, lo que hace que busquen nuevos horizontes, haciendo perder dinero a las empresas que han invertido en su capacitación, esto es debido a que no se les ofreció buenas condiciones laborales.”

Portinaris (2016) de su publicación en la revista científica Joournale, define que los trabajadores viven más en sus lugares de trabajo y es que resulta que Portugal cuenta con sueldos que no satisfacen a los mismos y los horarios de trabajo son muy extensos. A un 78% de los portugueses le resulta difícil realizar sus tareas familiares y un 22% dispone de menos de tres horas libres al día. Las estadísticas sitúan a Portugal como un país que los colaboradores más trabajan y producen menos. Es decir, por mucho que los empresarios creen que un empleado "presentista" está más comprometido con la empresa. En la actualidad todos los líderes y gerentes buscan que todo su personal se sienta mucho mejor con el trabajo que tiene, pero existen empresas que su personal teme ser despedido arbitrariamente, lo que les genera inseguridad en su trabajo; debido a esto los gerentes buscan conciliar la situación, generando un clima laboral adecuado, para ello se debe de mejorar los planes de comunicación.

Para Hernández & Arriola (2016) de la publicación en la revista indexada América Económica, explica que actualmente en Chile se estableció que el alto índice de horas (45 horas)

a la semana provoca estados de cansancio, estrés, e incluso trastornos osteomusculares, este índice muchas veces produce que los trabajadores que sufran algún accidente laboral. Pero para evitar los malestares físicos y psicológicos, es por eso que los servicios de incentivos y beneficios, durante las pausas, se recomienda todo tipo de ejercicio, con el objetivo de recuperarse y reponerse para seguir con las tareas encomendadas. Aplicar este tipo de iniciativas en las empresas son importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores, esto se debe de potenciar con la comunicación interna en las empresas”.

Es importante esta investigación para enseñarle a las empresas e instituciones públicas que los colaboradores muchas veces se ven afectados por la alta exigencia que se le pide ya sean cumpliendo horarios que no están dentro del reglamento laboral de la zona de trabajo, por lo que es vital que como empresarios deban hacer valer los derechos de su personal.”

Antinori (2016) en la investigación realizada en Colombia en la revista indexada de la Universidad Marcos Herminio, nos manifiesta que una excelente interacción con los compañeros de trabajo, es vital para lograr un buen desenvolvimiento profesional y organizacional. No siempre vamos a estar de acuerdo; por lo tanto, lo mejor es comunicarnos con mucha consideración y respeto.

En toda empresa o institución no existe dos personas que piensen igual o den los mismos resultados, cada recurso humano piensa y reacciona de manera diferente, por lo tanto ante un problema o decisión se va a actuar de manera distinta, pero deben establecerse normas ante un conflicto entre compañeros por tener diferentes criterios ante tal o cual situación, hacer notar que se debe tener en cuenta que pertenecemos al mismo equipo y que se debe respetar la opinión de los demás para que nos respeten.

Según López (2016), en Nicaragua, en la publicación en la revista indexada Economía nos manifiesta que las empresas invierten muy poco en la relación trabajador- empleador. Abigail Granja, gerente financiera de la empresa Hamlet, dice “hay que brindar a los colaboradores una elección para desarrollar su carrera para elevar su productividad en la empresa; si ellos están bien, entonces la empresa estará mucho mejor”. Este pensamiento no se ha enraizado tan fuerte para los empresarios según datos de la Encuesta de Empresas Sostenibles en Nicaragua 2016, este análisis ha determinado el desarrollo por región, de aquellas organizaciones.”

La percepción de los dueños de la empresa debe cambiar en estos tiempos, debe gestionar el talento de su personal, generando un adecuado clima laboral para elevar el desempeño laboral, ofreciéndoles las mejores condiciones ya sean desde las salariales o una buena infraestructura.”

A nivel Nacional

Llontop (2016) en la investigación realizada en Lima, por el IMD (International Institute for Management Development), el Perú ocupa en cuanto a fuga de talentos empresariales, el puesto 38, puesto 41 en cuanto a remuneraciones y el puesto 45 de motivación laboral. Ambos factores inciden directamente en la retención o fuga de talentos empresariales. La web trabajando.com considera que otros factores que propician la fuga de talentos tienen que ver con la falta de un buen clima laboral o de incentivos a los trabajadores. Por ello, Mónica Llontop, Gerente de Gestión de Personas del BBVA, recomienda construir una marca, incentivar el crecimiento profesional, la capacitación y la buena comunicación, así como establecer un sistema de incentivos. Pero es también importante que una empresa defina qué tipo de talentos necesita dentro de un equipo. “No puedes contratar diez talentos en un equipo de diez personas, podrías desperdiciarlos”, explica Llontop. Y añade: “Lo importante no es retener a los trabajadores, sino comprometerlos con la empresa, tenerlos cerca y conocerlos.”

Sandoval (2015) de su aporte para el diario Gestión nos explica que hay un avance muy importante en el cambio de mentalidad de los gerentes de las empresas en torno a la comunicación interna en las empresas en estos últimos diez años. “Muchas empresas están migrando, y al decir migrar me refiero a cambiar de mentalidad, (...) sienten que la comunicación interna como una variable intangible de negocio, así como otras variables del negocio como la rentabilidad, la liquidez o variables operativas como volumen de producción”, comentó. Asimismo, indicó que el ambiente de trabajo debe contar con líderes que busquen llegar a resultados, pero en función a la buena gestión de los colaboradores y que no es lo mismo “llegar a resultados a costa de una mal manejo de las personas”. Justamente un mal manejo de la comunicación interna en una empresa trae como consecuencia que las propias personas “no se van a sentir energizadas ni emocionalmente identificadas con la empresa y eso repercute en los resultados de su área de trabajo y de la compañía”.

Según describe Arevalo (2015) en su investigación, nos manifiesta que la situación de mejora del desempeño laboral en las pequeñas y grandes empresas en la ciudad de Lima solo se organizan para desarrollar el talento de los colaboradores como factor importante de crecimiento

de la empresa, por ejemplo son muchos los factores que inciden para que el clima organizacional se entorne de manera negativa, cuando el clima en la empresa se vuelve hostil, el dirigirse a la oficina se convierte en un suplicio, en un sufrimiento y no dudan en expresarlo a las personas de sus círculos más cercanos, sin embargo, lo que el trabajador está tratando de decir es que no siente que existen las condiciones adecuadas para poder realizar sus labores en forma "normal" o sin sentirse presionados, por otra parte la causa más frecuente de un clima organizacional negativo es la mala gerencia, es decir, la presencia de un supervisor sin las condiciones profesionales y/o personales para tener a su cargo a un grupo de subordinados, el manejo de una cuota de "poder" en la jerarquía organizacional pasa necesariamente por tener la preparación comunicacional adecuada para transmitir órdenes, lineamientos y toda indicación dentro del marco de la gestión empresarial.

Barrueto (2015) “En Puno, según el estudio "Evaluación de Clima Motivacional", realizado por el Centro de Gestión para el desarrollo (CGD) de la Universidad del Antiplano; revela que existe una alta motivación de los empleados en la ciudad de Puno, pero una deficiente comunicación interna que ofrece las empresas y que no satisfacen las necesidades de los empleados afectando su desempeño o generando renuncias”; se evaluaron algunas motivaciones actuales, los trabajadores desean tener la certeza de recibir buenas remuneraciones, asimismo que en la empresa que labore el profesional se apasione con lo que hace y finalmente el sentimiento de lealtad hacia sus compañeros y hacia la misión-visión de su organización”.

A nivel Local

El diario Gestión (2016) señala que, por más esfuerzos para mantener una buena comunicación interna, más del 50% de trabajadores sostienen haber tenido dificultades problemas en su trabajo. De la misma forma lo señala la encuesta de Aptitus, en la que el 53.7% la referido haber tenido problemas con sus pares. Por lo que se deben evitar conflictos para que no afecte de forma negativa en el logro de objetivos de la compañía, “por lo cual los líderes deben saber cuándo invertir y cortar situaciones que vayan en contra de la estrategia de la empresa” manifestó Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus.

En los actuales tiempos el clima laboral ha captado la atención de empresarios y jefes del área de personal, debido a que la percepción que tiene un individuo en base a su entorno, incide positiva o negativamente en logro y cumplimiento de sus funciones.

Las personas con el afán de compensar sus penurias, busca socializarse de una manera u otros diferentes miembros en sus diligencias, ya sea en sus labores o de manera personal. Dichas acciones van cimentándose de manera ordenada, grupal y personal que los diferencia a las instituciones.

Schultz (2015) en su investigación científica, nos explica que la alta dirección creía que la solución era sencilla: si había que motivar a los empleados, bastaba con incrementarles el sueldo. Tal suposición gozo de aceptación, pero en la actualidad ya no es suficiente, debido a que existe en las personas el impulso de cumplir con otras necesidades de satisfacción. La nueva generación de empleados exige trabajos más interesantes que satisfagan sus necesidades más profundas, las cuales no siempre se refieren al bienestar económico. Por ello es importante mencionar que actualmente a las personas no solo les motiva un tema de remuneración monetaria acorde o por encima de la escala salarial; sino se habla de un sueldo emocional, que es un término que engloba cualquier forma de compensación, retribución, contraprestación (...) no monetaria, que recibe un empleado a cambio de su aportación laboral.

Gay (2015) mencionó que la mayoría de los problemas en las organizaciones están relacionadas con una mala gestión formal de la comunicación generando conflictos y situaciones que dañan la eficiencia, productividad y el clima laboral. No resolver a tiempo estos problemas provoca consecuencias que terminan por afectar los objetivos y beneficios de la organización, así como a su comunicación, reputación e imagen.

Comunicación interna se ve afectada continuamente y repercute en la relación jefe subalternos. Es por ello que se percibe la necesidad de implantar y desarrollar una estrategia de comunicación interna, que ayude al mejoramiento de la comunicación interpersonal.

La mala comunicación conlleva al percibir actitudes negativas y conflictos continuos en una institución, afectando directamente al rendimiento del personal. Por ello la empresa se ve en la necesidad de elaborar habilidades adecuadas y obtener una unión institucional y un desempeño óptimo de los colaboradores.

La Comunidad Laboral Líder de Iberoamérica (2015) en su blog *Trabajando por Latinoamérica*, dentro de su artículo denominado: “La mejora de la comunicación para elevar el desempeño laboral” nos refiere que es muy imprescindible motivar a un colaborador tiene que ver con proveerle de estímulos o condiciones necesarias para que adopte el comportamiento y/o

desempeño profesional que se requiere. Si bien es cierto, que las técnicas posibles de utilizar son diferentes, dependiendo de las diversas realidades culturales, sociales, etc., también existen pautas generales para lograr el mayor interés y compromiso de los trabajadores, con el propósito de mantenerlos tanto a ellos como a la organización, satisfechos y felices, por ello es importante la comunicación para el logro de ese objetivo.

Por ello de acuerdo a lo mencionado anteriormente nos permite fundamentar que la motivación cumple un papel importante dentro de la organización que repercutirá en temas organizacionales como: compromiso organizacional, satisfacción laboral, cultura organizacional, clima laboral, relaciones organizacionales, etc. Actualmente existe gran consenso respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental dentro de la productividad. El activo más importante de la organización son los colaboradores y es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa.

Para satisfacer las complejas necesidades, se requiere de un trabajo en conjunto y de la utilización de grupos cuyos miembros tengan diferentes destrezas, datos, y experiencias en cuanto a la comunicación, con la finalidad de incrementar la posibilidad de ofrecer procedimientos creativos.

El plan de comunicación es la plataforma que logra el intercambio de ideas entre dos o más personas tanto institucionales como profesionales, además es una herramienta que une el programa explícito de actuación a corto, medio y largo plazo; y que acoge objetivos, estrategias, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación.

En este contexto la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo de Bambamarca no está realizando una adecuada comunicación lo que repercute de manera negativa en el desempeño laboral de sus colaboradores, por ello es necesario que realicen e implementen estrategias enfocadas en fortalecer las relaciones laborales, la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

Por lo tanto, en énfasis se busca proponer un plan de comunicación para mejorar el desempeño laboral en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo en la ciudad de

Bambamarca, pues su política interna como toda empresa busca la satisfacción completa de sus clientes a través de los servicios ofrecidos, buscando la fidelidad en ellos.

1.1. TRABAJOS PREVIOS.

1.1.1. Internacional

Ávila (2016) de la tesis de "Plan de comunicación para mejorar el desempeño laboral de los Millennials en las empresas de la ciudad de Tucumán", tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tucumán, para optar por el título profesional de Administrador, puso énfasis que las empresas busquen propiciar un buen clima laboral y políticas de atracción y retención de talento humano, es muy fundamental para desarrollar una estrategia de gestión del talento humano que maneje sus necesidades y deseos de las generaciones de trabajadores que conviven en ella a través de un plan de comunicación. El estudio revela que las expectativas, estados de ánimo de los trabajadores en 35 países, incluido Argentina, señalan que atraer a los jóvenes es crucial para el éxito de una compañía, según la consideración y apreciación de 8 de cada 10 empleados argentinos. De igual manera cuando el empleado tiene motivos para buscar un nuevo empleo se define de en primera instancia con la búsqueda de posibilidades y mejores escenarios profesionales (49%) y las aspiraciones de cambio (37%).

Muchos colaboradores no se encuentran a gusto en su trabajo, lo que hace que busquen nuevos horizontes, haciendo perder dinero a las empresas que han invertido en su capacitación, esto es debido a que no se les ofreció buenas condiciones laborales."

Malpartida (2016) En su tesis "La comunicación interna y externa, como plan estratégico para mejorar el servicio al cliente en la empresa Salvador seguros S.A." para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Católica del Uruguay, cuyo objetivo es identificar el nivel de comunicación tanto interna como externa y el servicio al cliente por medio de un plan estratégico de comunicación. 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 80 clientes y tuvo como conclusión que hay necesidad de establecer los métodos de comunicación tanto internos como externos en la región de Puerto Madero, y de esta manera mejorar el servicio al cliente.

En toda empresa o institución no existe dos personas que piensen igual o den los mismos resultados, cada recurso humano piensa y reacciona de manera diferente, por lo tanto ante un problema o decisión se va a actuar de manera distinta, pero deben establecerse normas ante un conflicto entre compañeros por tener diferentes criterios ante tal o cual situación, hacer notar que se debe tener en cuenta que pertenecemos al mismo equipo y que se debe respetar la opinión de los demás para que nos respeten.

Velazco (2016) de la tesis “Propuesta de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la empresa Ripley en la ciudad de Santiago”, para optar por el título profesional de Administración en la Universidad Católica de Chile, tiene como objetivo proponer una estrategia de comunicación interna y obtener un mejor clima laboral de la empresa antes indicada, la muestra se realizó con los colaboradores de la empresa

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. No obstante lo descrito por el autor antes mencionado sobre la comunicación interna, en la empresa Etapa, se evidencia que de acuerdo a los datos recogidos en las diversas entrevistas a los colaboradores, se aprecia que al momento de ingresar como trabajador nuevo no existe un adecuado nivel de comunicación, es decir se les menciona un supuesto sueldo variable lo que ocasiona un descontento en el personal; asimismo no se cumple la hora de salida del personal (registro de hora de entrada y salida en oficina de vigilancia la misma que es monitoreada por dirección para que luego pase a la oficina de Recursos Humanos), las horas extras no son retribuidas, no existe un proceso de feedback personal sino que los desaciertos se manifiestan de manera pública (observado en la reuniones de servicios); por lo que los colaboradores denotan ciertas particularidades como desinterés por la organización, ante cualquier consulta que se les realice no muestran un sentido de pertenencia por la empresa, la falta de compromiso, renuncias y ausentismo laboral (registrado en la base de datos de cargos documentarios y de la oficina de recursos humanos), disminución de las metas de ingresos Balcarcel (2016) de la tesis “La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa Ecuavisa”. Tesis para Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Central del Ecuador. 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 85 colaboradores; 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.

Por ello de acuerdo a lo mencionado anteriormente nos permite fundamentar que la motivación cumple un papel importante dentro de la organización que repercutirá en temas organizacionales como: compromiso organizacional, satisfacción laboral, cultura organizacional, clima laboral, relaciones organizacionales, etc. Para ello es importante la comunicación interna en la Empresa.

Jiménez (2015) 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 de 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, inversas 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.

Percal & et al (2015) en su investigación “Plan de comunicación para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Constructora Recoba en la ciudad de Pichincha” en la ciudad de Quito-Ecuador, tesis de pregrado, buscó mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Recoba con un plan de comunicación aplicando una encuesta en el mes de marzo del 2015 a un total de cuarenta 37 colaboradores. Concluyó que un adecuado plan de comunicación, incrementa el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Recoba. El tipo de investigación es relacional el diseño es no experimental, descriptiva,

transversal, con una población está constituida por 37 colaboradores la muestra es censal, el instrumento utilizado es el cuestionario, se rechazó la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1), es decir, se confirma que, el mejoramiento del el clima laboral aumenta el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Recoba.

Dagoberto & Robles (2015) en su tesis “Plan de comunicación estratégico para fortalecer el desempeño laboral en la Empresa Líder, Bogotá ”, Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración – Escuela Académica Profesional de Administración Universidad Sergio Arboleda, Colombia., tuvo como objetivo generar una propuesta de comunicación la que permitirá a la Empresa mejorar el desempeño laboral, medir el bienestar, los parámetros de prestación optima 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 38 trabajadores, la cual tuvo como conclusión que el bienestar social es la base primordial para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y de los directivos de la empresa.

Se toma en cuenta la presente investigación para enseñarle a las empresas privadas e instituciones públicas que los colaboradores muchas veces se ven afectados por la alta exigencia que se le pide ya sean cumpliendo horarios que no están dentro del reglamento laboral de la zona de trabajo, por lo que es vital que como empresarios deban implementar un programa de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

1.1.2. Nacional

Paico y Robles (2016) en la ciudad de Arequipa, según su tesis "Diagnóstico de Plan de comunicación, realizado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad Católica San Pablo; tesis de pregrado en la Universidad Católica de San Pablo, revela que existe una alta motivación de los trabajadores en Arequipa, pero un deficiente plan de comunicación que ofrece las empresas y que no satisfacen las necesidades de los empleados afectando su desempeño o generando renuncias”.

También se evaluaron el desempeño laboral y algunas motivaciones actuales, los trabajadores desean tener la certeza de recibir buenas remuneraciones versus su producción en el

trabajo, asimismo que en la empresa que labore el profesional se apasione con lo que hace y finalmente el sentimiento de lealtad hacia sus compañeros y hacia la misión-visión de su organización”.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando en el Centro de Liderazgo, de la ciudad de Arequipa; el clima laboral influye mucho en el buen o mal desempeño de los trabajadores y que una empresa alcance su mejor productividad, como puede observarse el recurso humano puede estar muy motivado y sobre todo con un plan de comunicación interna, ser muy profesional y estar identificado con la visión de su empresa, pero es el clima lo que determina su permanencia laboral.

Betancur (2016) Trujillo en su tesis, ” Propuesta de comunicación interna para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta a partir de la gestión del desempeño laboral”, para optar por el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, tuvo como objetivo formular estrategias de comunicación para mejorar el desempeño laboral de la Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta, la cual repercuta positivamente en la satisfacción laboral de los docentes; con un tipo de investigación descriptiva, con una muestra de 39 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.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando en la Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta de la ciudad de Trujillo; la comunicación interna influye mucho en el buen o mal desempeño de los trabajadores y que una empresa alcance su mejor productividad, como puede observarse el recurso humano puede estar muy motivado, ser muy profesional y estar identificado con la visión de su empresa, pero es la comunicación lo que determina su permanencia laboral.

Quevedo (2015) Ica 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”, tesis de pregrado en la Universidad de Manuel Gonzaga de Ica, 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.

Zapana (2015) Puno, en su tesis “Plan de comunicación organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción Puno 2015”, tesis de pregrado, en la Universidad nacional del Antiplano, 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.

Watson (2015) Lima, “ Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa de seguros Mapfre ” Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración Universidad Nacional de Piura, tuvo como objetivo es mejorar el desempeño de los colaboradores 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 56 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.

Quispe (2015) Andahuaylas, en su tesis “Plan de comunicación para mejorar el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, El presente trabajo de investigación, tesis de pre grado en la Universidad Nacional de Andahuaylas, 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.

Macedonio (2015) en su investigación denominada "Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Bodytechn la ciudad de Trujillo – 2015"; para optar por el título de Licenciado en Administración, en la Universidad privada Antenor Orrego, cuyo objetivo general es demostrar el desempeño laboral del personal del gimnasio. La investigación aplicó un cuestionario a los usuarios externos quienes son las personas que mantienen contacto directo con los usuarios internos de la empresa. Se obtuvieron indicadores positivos después de aplicar el plan de capacitación y se mejoró el desempeño laboral de sus colaboradores.

De la presente investigación tendrá un aporte a nuestra investigación en la propuesta que realizaremos y que potenciará las competencias de nuestros colaboradores para que tengan un mejor desempeño laboral.

1.1.3. A nivel Local

Guanilo (2016) realizó una investigación denominada "Políticas organizacionales y de comunicación asociado al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Plaza Vea" de la ciudad de Jaén ". Para optar por el Título de profesional de Licenciado en Administración. El propósito de la investigación fue evaluar las políticas organizacionales y la relación entre el desempeño laboral en la empresa Metro. Aplicó una encuesta a los trabajadores basada en los factores del desempeño laboral para así poder determinar si influye en su desempeño laboral. Llegando a la conclusión que la hipótesis afirmativa es que si guarda relación y así se propondrá las políticas correctas organizacionales para mejorar los inconvenientes y así garantizar un excelente desempeño laboral."

El beneficio de la presente investigación es que nos muestra el diagnóstico sobre el estado de las empresas y la preocupación que tienen por mejorar el rendimiento de los trabajadores, esto nos permitirá identificar los puntos importantes que se deben tener en cuenta para aumentar el desempeño de los empleados, estudio a tomar en cuenta para poder lograr el incremento de productividad en los colaboradores del Consorcio mencionado.

Zarpán (2016) en su tesis "Plan de capacitación y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes La Aurora en la ciudad de Bambamarca, 2016", tesis de pregrado, en la Universidad Nacional de Cajamarca, tuvo como objetivo comprobar cuanto

influye el clima organizacional en el desempeño laboral en los empleados de la Empresa, el tipo de investigación es descriptiva con una muestra de 15 empleados; llegando a la conclusión, midiendo el plan de capacitación ayuda a las organizaciones satisfacer a los trabajadores y fortalecer el desempeño laboral fuente de éxito de una organización, institución o empresa.

Marcelo (2016) en su investigación denominada "Plan de inducción para mejorar la performance de los colaboradores del Banco de la Nación de Hualgayoc – 2016"; tesis para optar por el Título profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo desu objetivo general es demostrar que se puede mejorar la performance de los colaboradores del Banco de la Nación en la ciudad de Hualgayoc . La investigación tuvo una población de 31 colaboradores se aplico una encuesta a los colaboradores que tienen contacto directo con los usuarios internos de la empresa. Se obtuvo resultados positivos despues de aplicado el plan de inducción y se mejoro el desempeño laboral de sus colaboradores.

Portella (2015) en su tesis "Análisis del clima laboral y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Colegio Nuestra Señora de Lourdes de la ciudad de Bambamarca", tesis de pregrado en la Universidad César Vallejo de Chiclayo, determinó si existe relación entre las variables de estudio en el caso de la plana docente del Colegio Nuestra Señora de Lourdes de la ciudad de Bambamarca. Se estableció a que por medio un cuestionario y entrevistas se recopila información del personal de la institución educativa. Se concluyó que uno de los indicadores es la falta de interés por la alta directiva para que se genere un adecuado clima laboral y así esto influya en su buen rendimiento laboral y que sean muy eficientes.

El beneficio de esta investigación es que demostro que si existe relacion entre clima laboral y desempeño laboral; asimismo si la alta directiva no tiene interés en el ambiente laboral, no existirá cambios dentro del ambiente de trabajo lo que va a generar baja productividad en los colaboradores.

Merino (2015) en su investigación denominada "Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores del Colegio Niño Jesús de la ciudad de Bambamarca – 2015"; tesis para optar por el Título profesional de Licenciado en Administración, su objetivo general es demostrar el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Niño Jesús de la ciudad de Bambamarca. La tuvo una población de 28 trabajadores se aplico un cuestionario a los usuarios

externos quienes son la personas que mantienen contacto directo con los usuarios internos de la empresa. Se obtuvo indicadores positivos después de aplicado el plan de capacitación y se mejoró el desempeño laboral de sus colaboradores. De la presente investigación tendrá un aporte a nuestra investigación en la propuesta que realizaremos y que potenciará las competencias de nuestros colaboradores para que tengan un mejor desempeño laboral.

Querevalu (2015) en su tesis “Diseño de estrategias de comunicación y su relación con el desempeño laboral en la UGEL de Bambamarca, 2015”, tesis para optar por el título profesional de Administración, en la Universidad César Vallejo, del presente trabajo de investigación, tesis de pre grado, su objetivo esencial, fue identificar la relación que existe en la comunicación y desempeño laboral.

Dicha investigación es de tipo descriptivo y se tomó como muestra a un 45% de trabajadores; se llegó a la conclusión de establecer la extensión, independencia y productividad para la toma de decisiones.

Zavaleta (2015) en su investigación “Propuesta de un plan de mejora del clima laboral de la empresa EGEL E.I.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2015”, tesis de pregrado, en la Universidad Nacional de Cajamarca, tuvo como objetivo general plantear un Plan de mejora del Clima Laboral, el tipo de investigación no experimental, fue descriptiva – propositiva, con una muestra de 28 colaboradores; llegaron a la conclusión que se observa una gran resistencia al cambio, nula comunicación el cual deriva a un bajo rendimiento de los colaboradores, cualidades, censuras y problemas que perturban al ambiente laboral y deficiencia que afectan en su rendimiento laboral.

1.2. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA

1.2.1. Plan de comunicación

Concepto.

Hervás (1998, p.12) define la comunicación como “El proceso a través del cual una persona o personas y transmiten a otra u otras, y por cualquier procedimiento, mensajes de contenido diverso, utilizando intencionadamente signos dotados de sentido para ambas partes, y por el que se establece una relación que produce unos efectos”.

Es la herramienta que sirve para planificar los recursos, el tiempo, objetivos y utilizar estrategias de comunicación con el fin de optimizar los recursos y tiempo existente en una organización para mejorar el rendimiento de la misma.

Osgood (2006, p.78) “En el sentido más general, tenemos comunicación cuando quiera que un sistema, una fuente, inflencie a otra, al destinatario, por manipulación de señales alternativas que pueden ser transferidas por el canal que los conecta.”

Shannon & Weaver (1999, p.56) conciben la comunicación como un proceso lineal. "El problema de la comunicación, consiste en reproducir en un punto, sea exacta o aproximadamente, un mensaje seleccionado en otro punto. Frecuentemente el mensaje tiene significado; éste se refiere o está relacionado con algún sistema, con ciertas entidades físicas o conceptuales”, aportando más tarde la Teoría Matemática de la Comunicación, cuya presentación hicieron con el siguiente enunciado: “La palabra comunicación se usará aquí en un sentido muy amplio para incluir todos los procedimientos por los cuales una mente puede afectar a otra” (Shannon & Weaver, 1999).

Por otra parte, y dentro del contexto clínico, los fenómenos interactivos y comunicativos han sido estudiados por Haley, Weakland, Bateson que junto a Watzlawick, Beavin & Jackson (1971), estudiaron de forma sistemática la comunicación humana y a partir de algunos principios elementales de la cibernética y la Teoría General de Sistemas, llegaron a establecer los siguientes axiomas básicos de la comunicación Watzlawick (1997)

Es imposible no comunicar, por lo que, en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás.

En toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores.

La naturaleza de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes.

La comunicación humana implica dos modalidades, la digital -lo que se dice- y la analógica -cómo se dice-. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja

y poderosa, pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica, pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.

Los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella.

DIMENSIONES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

LA COMUNICACIÓN HORIZONTAL. Es aquella que se establece entre personas del mismo nivel jerárquico o donde no existe una relación de autoridad, es decir, fluye lateralmente, como puede ocurrir entre los trabajadores de un mismo equipo o empleados de diferentes departamentos o delegaciones, por ejemplo.

Como exponen Razo Téllez Nancy y Fidel Nefy en su trabajo Comunicación Horizontal, esta modalidad de comunicación “se desarrolla entre personas de un mismo nivel jerárquico en donde los individuos tienen la posibilidad de comunicarse directamente entre sí”. Su objetivo, continúan los autores, “es proveer de un canal de coordinación y solución de problemas, además de brindar la alternativa de relacionarse como personas similares en la organización, lo que hace muy importante la satisfacción del trabajo”. Sus indicadores son: Efectividad Cordial y Sincera, Relaciones, Interacción, Informalidad, Autoritarismo

Efectividad. Es la capacidad de conseguir el resultado que se busca. Quien es efectivo, por lo tanto, obtiene el efecto deseado. Efectividad es un concepto que se relaciona a eficacia y eficiencia. Respecto a eficacia, de hecho, son sinónimos: el diccionario de la Real Academia Española (RAE) define ambos términos de la misma manera, vinculándolos a la capacidad de acceder a la meta deseada. Eficiencia, por su parte, es la capacidad de contar con algo o alguien para lograr el resultado pretendido cordial y sincera.

Cordial y sincera. Proviene del latín cor cordis, sintácticamente es un sustantivo, morfológicamente es femenino, su significado es la franqueza o sinceridad. Este término es tan moderno que a principios del siglo pasado todavía no figuraba en el diccionario de la Real Academia.

Relaciones. El origen en el término latino *relatio*, el concepto de relación tiene múltiples usos. Se trata, por ejemplo, de la exposición que se hace un hecho. En el sentido de relato, una relación es, en literatura, la narración de los hechos de un viaje. Para el folclore musical, en países como Argentina y Uruguay, una relación es un tipo de diálogo en verso entre el hombre y la mujer. De la misma forma también nos encontramos con lo que se conoce como relaciones públicas. Un término este que se emplea para referirse a una actividad profesional que realiza una persona consistente en, mediante técnicas y herramientas comunicativas, el dar a conocer y darle prestigio a diversas empresas o negocios.

Interacción. Interacción es un vocablo que describe una acción que se desarrolla de modo recíproco entre dos o más organismos, objetos, agentes, unidades, sistemas, fuerzas o funciones.

En la actualidad, la palabra interacción se asocia sobre todo a los dispositivos móviles con pantallas sensibles al tacto, los cuales han cambiado, para gusto de algunos y disgusto de otros, la forma en la que las personas se relacionan con el entretenimiento y la información

Informalidad. Se utiliza para calificar a aquel o aquello que no respeta las formas (los modos, las normas). Informal, por lo tanto, se vincula a lo irregular o a lo no convencional. (Intercambio de información de manera no oficial).

Autoritarismo. Es un modo de ejercer el poder de una forma autoritaria. Se entiende también como una actitud abusiva de la autoridad. Esta palabra se utiliza especialmente para describir sistemas de gobierno autoritarios de una nación o país. Procede del adjetivo 'autoritario'.

LA COMUNICACIÓN VERTICAL. Es aquella en la que la información fluye entre subordinados y sus superiores dentro de la organización.

Será ascendente si la información discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa (desde los empleados o mandos intermedios hacia la dirección). Ejemplos: Encuestas, sondeos de opinión, buzones de sugerencias, reuniones con subordinados, etc.

Será descendente si la información fluye hacia abajo (desde la dirección o mandos intermedios hasta los empleados de niveles inferiores). Ejemplos: Circulares, tabloneros de anuncios, folletos de bienvenida, manuales de empresa, entrevistas, conferencias, etc.

Sus indicadores son: Comunicación Superiores, Comunicación subordinados, Jerarquía, Medios, Opiniones y Sugerencias

Comunicación Superiores. Facultad inherente del ser humano, que lo distingue como tal y le permite entrar en relación con los demás para expresar sus pensamientos, emociones, voliciones y ejercer influencia sobre ellos.

Comunicación subordinados. El trato y dinámica que cada trabajador establece con su jefe o supervisor es variable y depende tanto de las características personales de cada uno, como del tipo de organización y flujos de trabajo establecidos.

Jerarquía. En el griego es donde encontramos el origen etimológico de la palabra jerarquía. Así podemos ver, de manera exacta, que emana del vocablo hierarquía, que es fruto de la suma de dos términos: hieros, que puede traducirse como “sagrado”, y arkhei, que es sinónimo de “orden”.

Medio. El término medio, en una de sus acepciones más comunes, representa la mitad de una cosa. Por ejemplo: “Corta esa naranja al medio y alcázame una mitad, por favor”, “Ya leí medio libro, me quedan unas 250 páginas”, “Ayer se me cayó un plato y se partió al medio”.

Opinión. El latín opinio, una opinión es un juicio que se forma sobre algo cuestionable. La opinión también es el concepto que se tiene respecto a algo o alguien. Por ejemplo: “En mi opinión y a pesar de ciertas críticas, se trata de un gran pianista”, “Paula tiene una opinión poco favorable sobre mis amigos”, “Manuel me dio su opinión acerca del problema y creo que tiene razón”.

Sugerencia. Para poder entender el significado del término sugerencia, tenemos que acometer, en primer lugar, lo que es el establecimiento de su origen etimológico. En este sentido, podemos decir que se trata de una palabra que deriva del latín, concretamente del verbo “suggerere”, que puede traducirse como “producir” o “meter debajo”.

COMUNICACIÓN DIAGONAL. La comunicación diagonal se refiere a los contactos con personas de nivel superior o inferior en otros departamentos, es decir, pasa por diferentes niveles y diferentes cadenas de mando.

Sus indicadores son: Consultas con otros jefes, Coordinación y resultados Comunicación con otras áreas, Comunicación efectiva con la APAFA, Fortalecimiento de relaciones.

Consultas con otros jefes. Es la búsqueda de información, que hace una persona para aclarar dudas u opiniones diferentes.

Coordinación y resultados. Acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto y analizar resultados de un determinado tema.

Comunicación con otras áreas. Se definen los distintos métodos de comunicación utilizados y se enumeran las diferentes formas de mejorar las comunicaciones entre áreas.

Comunicación efectiva con la APAFA. Los padres deben estar informados sobre el programa educativo que su hijo está recibiendo y deben involucrarse activamente con la institución educativa.

Fortalecimiento de Relaciones. Mejorar las relaciones interpersonales, la compañía debe dar atención especial a los procesos internos de comunicación. Los colaboradores y gestores se tienen que conocer mejor, relacionarse y ejecutar los proyectos juntos. Ese es el empujón que la empresa debe dar para que los propios empleados puedan mejorar su relación.

Teoría respecto a la comunicación.

La comunicación es un proceso por medio del cual existe un emisor- mensaje-receptor, es una secuencia sencilla, que involucra al ser humano y se da entre dos o más personas los cuales serán la parte esencial para el triunfo o fracaso de las instituciones u empresas; el gerente y/o dueño de una compañía debe priorizar la comunicación con los empleados y fomentar que todos los trabajadores tengan una comunicación fluida, clara y entendible.

Tipos de comunicación.

- a. **Comunicación Formal:** Está basada en normas de comunicación, las que se debe dar a conocer a todo el personal en la empresa.

- b. Comunicación Informal.** Esta comunicación se da entre los miembros de una organización ya sea independiente del cargo o la posición que ocupe, este canal nos ayuda a generar una mejor coordinación entre distintas áreas de la organización en el mismo nivel jerárquico y con la misma autoridad.
- c. Comunicación Vertical.** Es ascendente cuando la información se da desde los empleados o sub ordinados hacia los miembros intermedios hacia la dirección en la estructura jerárquica de la empresa.
- d. Comunicación Horizontal.** Este tipo de comunicación se realiza entre las partes de igual nivel jerárquico de una empresa o de una misma jurisdicción. Es muy importante ya que permite solucionar problemas a manera de coordinación y tomar medidas en que deben intervenir todos los actores.
- e. Comunicación Verbal.** Se transmite mediante la palabra, y el oyente escucha atentamente el mensaje, aclara incertidumbres de manera rápida, clara y sencilla.
- f. Comunicación No Verbal.** Esta comunicación tiene como característica principal signos no lingüísticos tales como: Movimientos, mímicas, señales, y en ocasiones es acompañada la comunicación oral y permite matizar lo expresado de manera oral.

Procesos de comunicación:

Planificar la gestión de las comunicaciones.

Gestionar las comunicaciones.

Controlar las comunicaciones

Componentes esenciales del Proceso de la Comunicación

Fundamentales componentes que intervienen en este proceso de comunicación se corresponden con:

El emisor (hablante).

El mensaje.

El canal.

El ruido.

La retroalimentación.

Características de la comunicación en las organizaciones.

Serna (2008) explicó que la comunicación es uno de los problemas fundamentales en la creación y consolidación de una cultura organizacional.

- La comunicación debe estar en constante actualización ya que las personas están sujetas a cambios psicosociales que pueden influir en el desarrollo de los procesos comunicativos.
- Una actitud permanentemente vigilante, permitirá que la comunicación sea la base para fortalecer la planificación estratégica, lo cual deriva en un éxito asegurado en el desarrollo de las políticas internas y en el logro de las metas y objetivos establecidos en las organizaciones.

Proceso de Comunicación Interna

Brandolini y Gonzáles (2009, p.63) señalaron que la comunicación es lo que mantiene viva, en constante creación y desarrollo a cualquier institución de cualquier índole de lo contrario no existiría organizaciones sin procesos de comunicación interna, por tal motivo “La dirección general, los gerentes, los empleados, interactúan, conversan, hacen comentarios, hasta en sus gestos comunican dentro y fuera de los ámbitos de trabajo”. Asimismo, manifiestan que el proceso de comunicación interna surge a partir de generar un entorno productivo, armonioso y participativo. Es por ello que se afirma que las temáticas empleadas desde las comunicaciones internas tienen como principal objetivo el de generar motivación para los recursos humanos, hacer que el personal se organice y enfoque su trabajo de acuerdo con los objetivos éticos y productivos de la compañía.

Tal es así que los procesos de comunicación interna, son un conjunto de formaciones sociales complejas y plurales, compuestas por individuos y grupos con límites fijos e identificables, que constituyen un sistema de roles, coordinado mediante un sistema de autoridad y de comunicación y articulado por un sistema de significados compartidos en orden a la integración del sistema y a la consecución de objetivos y fines (Quijano, 1993).

Andrade (2005) mencionó que el proceso de comunicación interna es un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Berceruelo (2011) refiere que el proceso de comunicación interna “Es aquella que alude el enmarañado flujo de mensajes que nacen, se reproducen y circulan en todas las direcciones en el seno de las organizaciones y se corresponde con aquella función gerencial que desarrolla la tarea de organizar y promover ese flujo de información que circula por los canales internos de la compañía y que contribuye a la obtención de resultados”.

Ventajas del proceso de comunicación Interna

Ferrer (2000) “La aceptación de que los colaboradores son el recurso más importante de toda organización, ha ocasionado que el proceso de comunicación interna sea la ruta más significativa y acertada para estimular, impulsar y aplicar los conocimientos, ideales, habilidades y valores como el primordial activo de las empresas modernas”. De esta manera el éxito está sometido esencialmente de la profesionalidad, la entrega y la capacidad de comunicarse de los empleados y líderes de una organización.

García, Gil (2007): “Un buen proceso de comunicación interna propicia un cambio de actitudes (saber, poder, querer), iniciando desde el conocimiento del ser de la Institución, se puede lograr un cambio con una actitud efectiva que aporte a la toma de decisiones y cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por la Empresa”.

Cabe mencionar que lo descrito líneas arriba, refiere que las ventajas de tener un adecuado proceso de comunicación interna permiten a los colaboradores no solo a identificarse con la organización sino a que realicen sus actividades como corresponde, a que desarrollen sus habilidades y potencialicen sus capacidades.

Comunicación interna en las Instituciones Educativas

Bel (2005). La comunicación interna es una herramienta que afecta a toda la organización. Por eso el planteamiento ha de ser considerada como la única estrategia, absolutamente integrada en la acción diaria.

Es en demasía mencionar que en una organización humana “todo comunica”, porque las personas somos “seres comunicantes”. En una institución educativa podemos afirmar también que en “todo educa”.

La responsabilidad de la comunicación en un centro educativo recae sobre el equipo directivo. El desconocimiento de las herramientas propias (incluso a veces su rechazo) y las decisiones intuitivas o improvisadas suelen ser fuente que origina los principales errores estratégicos de comunicación.

Cabe mencionar que gran parte de nuestro aprendizaje ha sido por impregnación, por vivencias casuales, deducciones realizadas tras una experiencia. Eso nos lleva a concluir que el ambiente en el que nos desenvolvemos es decisivamente educativo. ¿Qué configura ese ambiente? Principalmente los factores que a continuación señalamos:

a) El estado material de las instalaciones. Sin pretender agotar el tema, señalamos a continuación algunos de los elementos fundamentales:

- La arquitectura del edificio y de los espacios que componen, que deben ser acogedores. No se trata de realizar grandes inversiones, sino de que todo esté puesto con gusto, con armonía de conjunto, y sea agradable a la vista, de manera que cualquiera que entre en él pueda sentirse como en su casa.
- La iluminación.
- Los accesos adecuados.
- El orden en los espacios comunes: vestíbulos, pasillo, salas de visita, etc.
- Limpieza e higiene de los servicios.
- Número de papeleras, bien distribuidas.
- El buen estado material de puertas y paredes.

b) La calidad de las relaciones humanas de los que conviven en el:

- Tono y porte general: marcado por la dirección del centro para lograr el

estilo de empresa que se desea: el buen humor, sentido positivo, la aceptación de las correcciones y de las sugerencias de mejora; el respeto al tiempo y al trabajo de los compañeros; el espíritu de servicio; el cuidado del ornato personal y de los modos de hablar, etc.

- El equipo directivo; que ha de mostrarse siempre disponible, animante, acogedor, transmitiendo mensajes con claridad y con disposición de ayuda para solventar las dificultades.
- Las relaciones entre profesores; el respeto a las opiniones de los demás, buscando puntos comunes; evitar las cosas que molesten; el compañerismo solidario, sabiendo valorar el trabajo ajeno; nunca hablar mal de otros y menos en público, etc.
- Las relaciones entre profesores y alumnos: evitar posturas distantes sin incurrir tampoco en infantilismos; evitar chabacanerías sin caer en refinamientos; ejercer la autoridad sin autoritarismo; no cansarse de corregir (es parte esencial de su trabajo profesional) haciéndolo con delicadeza y en lo posible privadamente; ayudarles en lo que se necesario sin suplantar el ejercicio de sus obligaciones, etc.
- Las relaciones profesores – padres: estar disponibles, estableciendo los mecanismos necesarios para no dilatar las entrevistas o consultas que se soliciten; preparar esas entrevistas sabiendo lo que se quiere transmitir; dar una información de calidad, objetiva y actualizada, evitar realizar juicios de intenciones; nunca echar la culpa a la institución o a otros profesores, etc.

Importancia de la comunicación

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 diplomacias interpersonales, la empresa deberá entender el valor que tiene la comunicación para ampliar y subsistir en este mundo altamente competitivo, en donde las estructuras cerradas o aisladas impiden una eficiente toma de decisiones.

Debemos afirmar que la comunicación eficaz en las organizaciones es de esencial importancia, ya que en gran parte al éxito de cualquier empresa o institución es el reflejo que se quiera mostrar al exterior de la misma.

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.

Gestión del desempeño

El 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.

1.2.2. Desempeño laboral

Definición

Mondy y Noe (2005,p.56) definen el "desempeño como la evaluación de un trabajador, cotejando sus acciones presentes o pasadas, con la normativa instituida para su desempeño. El proceso de evaluación involucra la evaluación y revisión del desempeño individual o de equipos".

Para Chiavenato (2000) el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador para el alcance de los objetivos fijados y en concordancia con Milkovich y Boudreau (1994) el desempeño laboral tiene una serie de tipologías individuales: capacidades, necesidades, cualidades y habilidades etc., que interactúan con la organización y el trabajo ocasionando conductas que influyen los resultados. (p.67)

Aguirre (2000) por otro lado, define a esta variable "como un procedimiento sistemático y estructural evalúa, mide e influye sobre comportamientos y atributos del trabajo, así como el grado de ausencia, con la finalidad de descubrir en qué medida un trabajador es productivo".(p.48).

Que medir en el desempeño laboral

El propósito esencial de la organización por lo general, se enfoca en la aproximación, la valoración y el seguimiento de cuatro aspectos primordiales. Los resultados y propósito finales de una organización anhelan lograr en un definido tiempo. El rendimiento es la conducta o los mecanismos instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica.

Factores que afectan el desempeño laboral

1.2.3. El rendimiento humano en la organización está supeditado a varios factores.

Dimensiones del desempeño laboral

Resultados

- **CALIDAD.** El primer paso que se hace necesario llevar a cabo para poder determinar la esencia del concepto calidad que ahora nos ocupa es establecer su origen etimológico. En este sentido, tenemos que subrayar que el mismo se encuentra en la palabra latina qualitas, la cual a su vez procede del griego y más en concreto del término ποιότης.
- **LOGRO.** El término logro, procedente del vocablo latino lucrum, se emplea con referencia al acto y el resultado de lograr. Este verbo (lograr), a su vez, alude a obtener o conseguir algo.
- **OBJETIVO.** Quien quiera conocer a fondo la palabra objetivo que vamos a analizar debe empezar por descubrir el origen etimológico de la misma. Este se halla en el latín y más concretamente en obiectus que se caracteriza porque está formado por lo que es el prefijo –ob que se traduce como “encima o sobre” y el verbo iacere cuyo significado es “lanzar o tirar”.
- **UTILIZACIÓN DE RECURSOS.** Utilización de Recursos es un concepto que nació en el mundo de la consultoría y sirve para analizar la cantidad de horas facturables de un recurso en un período de tiempo, contra la cantidad de horas no facturables.
- **RESPONSABILIDAD.** La palabra responsabilidad contempla un abanico amplio de definiciones. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), hace referencia al compromiso u obligación de tipo moral que surge de la posible equivocación cometida por un individuo en un asunto específico. La responsabilidad es,

también, la obligación de reparar un error y compensar los males ocasionados cuando la situación lo amerita.

- **DICIPLINA.** Con origen en el término latino *disciplīna*, la disciplina es el método, la guía o el saber de una persona, sobre todo en lo referente a cuestiones morales. El concepto también se utiliza para referirse a una rama científica o artística.
- **INTEGRIDAD.** El concepto de integridad, que deriva del término de origen latino *integrītas*, hace hincapié en la particularidad de íntegro y a la condición pura de las vírgenes. Algo íntegro es una cosa que posee todas sus partes intactas o, dicho de una persona, hace referencia a un individuo correcto, educado, atento, probo e intachable.

Comportamiento: En términos de psicología, el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos.[cita requerida] Puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, etc. según las circunstancias que lo afecten. La ciencia que estudia la conducta y el comportamiento animal es la etología y la ciencia que estudia la conducta desde el punto de vista de la evolución es la ecología del comportamiento.

Sus indicadores son

- **Iniciativa.** La iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas de poder por sí mismos iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática. Lo que se debe tener en cuenta con este término es que una de sus características principales es que la iniciativa nace de cada persona, es decir, no hay ningún factor externo que lo impulse para lograr su objetivo.
- **Planeación.** La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan.
- **Relaciones interpersonales.** Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.
- **Competencias.** Es una aptitud que posee una persona; es decir, las capacidades, habilidades y destreza con las que cuenta para realizar una actividad determinada o para tratar un tema específico de la mejor manera posible.

- **Trabajo en equipo.** El grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común recibe el nombre de equipo. Se conoce como trabajo, por otra parte, al esfuerzo humano y a la actividad productiva por la cual se recibe una remuneración.
- **Desarrollo.** Si leemos el diccionario de la Real Academia Española (RAE), encontraremos que el desarrollo está vinculado a la acción de desarrollar o a las consecuencias de este accionar. Es necesario, por lo tanto, rastrear el significado del verbo desarrollar: se trata de incrementar, agrandar, extender, ampliar o aumentar alguna característica de algo físico (concreto) o intelectual (abstracto).
- **Liderazgo.** La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

Aplicación del modelo de gestión del talento humano fundamentado en competencias
Chiavenato, Idalberto (2008).

Desempeño laboral fundamentado en el puesto y en base a competencias

El rendimiento laboral se mide, en el lugar de trabajo que ocupa el colaborador o en las competencias que coadyuvan a la compañía para generar al éxito de ésta, a continuación, se ilustran en la figura siguiente.

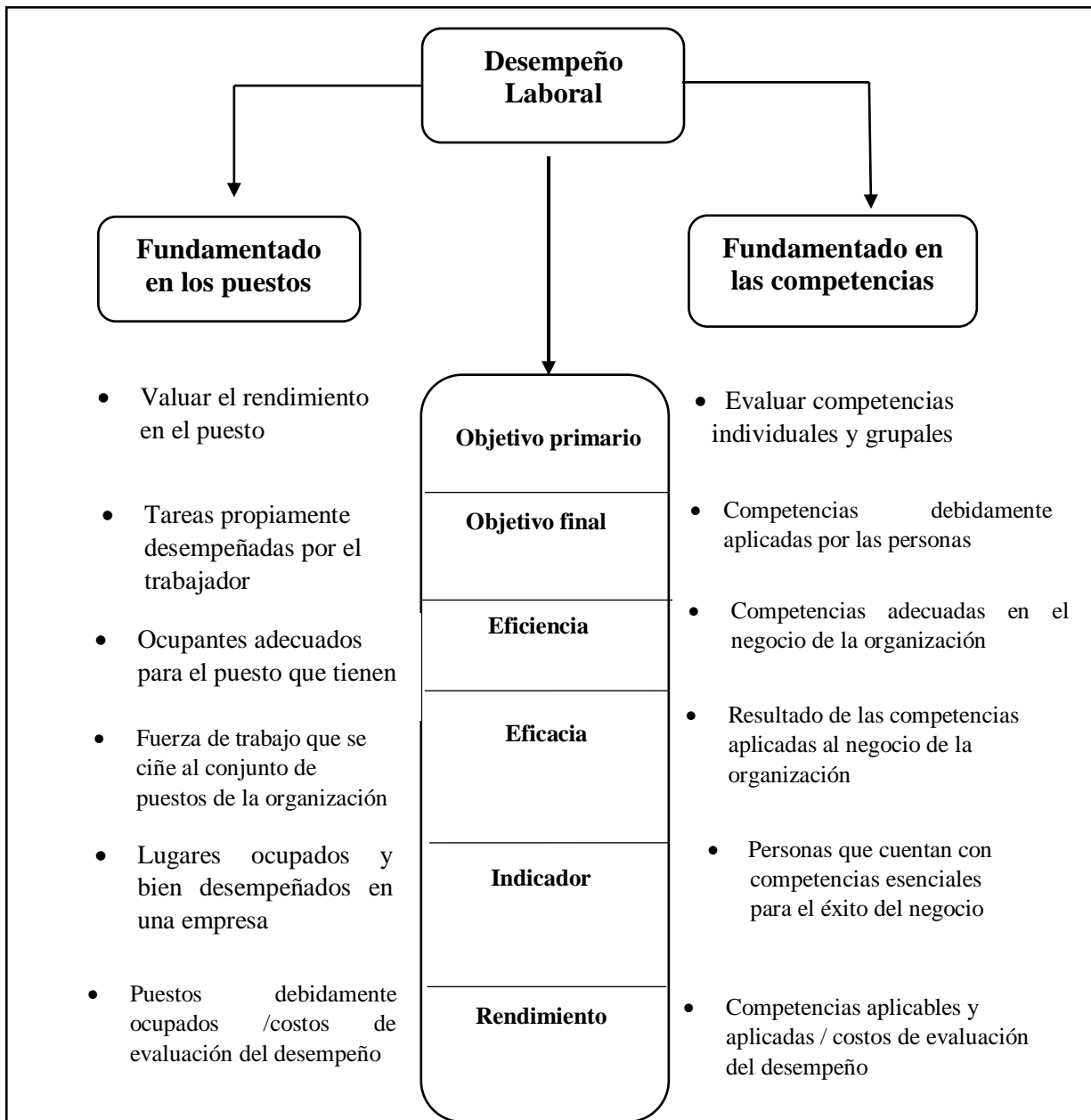


Figura 1: Rendimiento laboral en base al puesto y en base a competencias

Fuente: Elaboración Propia.

Los juicios notables y primordiales para examinar el rendimiento de los empleados son las habilidades, comportamientos y metas y resultados, de elección y valuación la compañía Así, los empleados que alcanzan mejor rendimiento en su labor son aquellos que alcanzan valoraciones más altas en estos componentes, sin interesar el lugar donde laboran que ocupan. El número de componentes de la valoración cambia según los propósitos de cada organización, pero, en general, se sitúa entre 5 y 10 elementos. La figura original los juicios que las empresas suelen usar para la evaluación.

Habilidades	Comportamientos	Metas resultados
Juicio del puesto Juicio del negocio Puntualidad Lealtad Honestidad Presentación Buen juicio Capacidad de ejecución Comprensión de situaciones Facilidad para aprender Juicio del puesto Juicio del negocio Puntualidad Lealtad Honestidad Presentación Buen juicio Capacidad de ejecución Comprensión de situaciones Facilidad para aprender	Rendimiento de la tarea Espíritu de equipo Relaciones humanas Cooperación Creatividad Liderazgo Hábitos de seguridad Responsabilidad Actitud e iniciativa Personalidad Soltura Rendimiento de la tarea Espíritu de equipo Relaciones humanas Cooperación Creatividad Liderazgo Hábitos de seguridad Responsabilidad Actitud e iniciativa Personalidad Soltura	Cuantía de trabajo Calidad de trabajo Atención al cliente Satisfacción del cliente Disminución de costos Rapidez de soluciones Reducción de subterfugios Ausencia de accidentes Mantenimiento del equipamiento Cumplimiento de los plazos Enfoque en los resultados Cuantía de trabajo Calidad de trabajo Atención al cliente Satisfacción del cliente Disminución de costos Rapidez de soluciones Reducción de subterfugios Ausencia de accidentes

Figura 2: Criterios para evaluar el rendimiento

Fuente: Martha Alles: gestión del talento humano basado en competencias.

Métodos convencionales de examinar de rendimiento según Chiavenato, Idalberto (2008,p.67).

A continuación, se estudiarán cada uno de ellos:

Escalas graficas:

Este método está estribado en un cuadro de dos ingresos, en que las filas muestran los componentes examinan las columnas e indican los niveles de examinación del rendimiento Los componentes de evaluados son los juicios acertados o indicadores básicos de evaluación del desempeño de los empleados. El primer paso de los procedimientos de elección y determinación de los elementos de valuación de rendimiento de desempeño y mecanismos de comparación cercioramiento del rendimiento laboral.

Modelo de Evaluación por selección forzada:

Para descartar la insignificancia, la publicación y la imparcialidad (aspectos característicos del método de escala grafica), apareció el sistema de elección coactiva. Equivale en evaluar el rendimiento de los colaboradores por medio de bloques y términos que caractericen un enfoque definido en caracteres de la conducta del empleado (Chiavenato 2008, p.75)

Investigación de campo:

Es uno de los sistemas pasados más integrales de evaluación del rendimiento. Se fundamenta en la premisa de obligación de cumplir con lo encomendado en línea y función de apoyo, en el procedimiento de valoración del rendimiento, se agencia de entrevistas con un perito de evaluación (staff) y los estrategias de (línea) para, en forma total evaluar el rendimiento de los respectivos colaboradores.

Método de los incidentes críticos:

Es un sistema de valuación pasado del rendimiento bastante modesto centrado en las en las características extremas (incidentes críticos) que personifican el rendimiento muy positivo (éxito) o muy negativo (fracaso). El sistema no se ocupa del rendimiento normal, sino de los resultados positivos o negativos excepcionales. Cada elemento de valuación de rendimiento se

transforma en incidente crítico o excepcional, para evaluar las fuerzas y las fragilidades de cada colaborador

Métodos modernos de evaluación del desempeño.

Las limitaciones de los sistemas pasados de evaluación del rendimiento llevaron a las empresas a emprender ideas nuevas e innovar. La autoevaluación y la autodirección de los empleados, una mayor inclusión de los empleados en su propio pronóstico del crecimiento personal, un enfoque a largo plazo y en el desarrollo constante del rendimiento laboral.

Evaluación participativa por objetivos (EPPO)

Este método que se amolda con una alta asociación y un panorama versátil. Hoy la evaluación colectiva en base a propósitos en consenso y deliberada inclusiva incentivadora. Ahora surge una nueva evaluación que obedece a seis pasos.

- El registro de las metas deliberadas es el primer paso que se debe dar.
- Un objetivo es un anuncio de resultado que se desea conseguir dentro un establecido tiempo. El objetivo se prepara de manera conjunta a través de un acuerdo entre el empleado y el gerente
- La responsabilidad del talento humano de para conseguir los fines que se establecen de forma mancomunada.
- Es indispensable que el evaluado de manera consentida de su aceptación de los propósitos, así como se responsabilice de alcanzarlos.
- El gerente tiene que asignar los recursos necesarios para que se puedan alcanzar los propósitos establecidos.
- En razón de los objetivos acordados y una vez obtenido el compromiso del empleado, se determina los recursos para poder lograrlo de manera efectiva.

El desempeño.

Es el comportamiento del empleado que especifica la disposición de lograr e alcanzar los propósitos formulados. El rendimiento constituye la acción del empleado que elige para lograr los propósitos.

El monitoreo.

Perenne de los resultados y su cotejo con los propósitos significa probar el costo/beneficio que tiene inmerso el proceso.

La realimentación intensiva y la evaluación continua conjunta

Con muchos datos de vuelta y, sobre todo, ayuda de la información para minorar las discrepancias e aumentar las solideces.

La evaluación del desempeño de 360°.

Se refiere a la coyuntura que rodea a cada empleado en la empresa. Consiste en una evaluación en rueda de todos los órganos que rodea al empleado. De esa manera los directivos y los propios colegas de trabajo y operarios, y clientes externo e interno, proveedores y todas las personas que están en el entorno del empleado. Es una forma eficaz de evaluación por que produce datos veraces que vienen de diferentes partes. La evaluación de 360° suministra condiciones donde el empleado se amolde y ciña en diferentes demandas que le atribuye su contexto de trabajo o sus diferentes posiciones.

Aplicaciones de la evaluación del desempeño.

El examen del rendimiento del empleado tiene diferentes aplicaciones y objetivos:

Procesos para adicionar a las personas. El examen del rendimiento sirve como recurso para el registro de destrezas, con el fin de conformar la base de datos de talentos y previsión de recursos humanos procesos para colocar a las personas. Suministra datos concernientes a la forma como los empleados se articulan y se identifican con sus puestos actividades y competencias.

Procesos para incentivar al talento humano. Indican si los empleados tienen buena actitud y son recompensados por la empresa. Coadyuvan a la organización a tomar una decisión de quien debe ser condecorado como recibir incrementos de remuneración, asensos o quien debe ser despedido de la empresa.

Procesos para desarrollar a las personas. Señala las fortalezas y debilidades de cada colaborador, que colaboradores necesitan aprender y los resultados de las actividades y tareas de entrenamiento.

Procesos para retener a las personas. Muestran el rendimiento y los resultados conseguidos por los empleados de la empresa.

Procesos para evaluar a las personas. Brinda retroalimentación a los colaboradores respecto a su rendimiento en su trabajo.

Control del desempeño laboral

López (1988, p.87) explica que para efectuar el control se necesita de una previa información referida a las condiciones del trabajo y del trabajador. Una investigación al respecto nos facilitará la información necesaria para valorar aquellos factores que condicionan el desempeño de unas actividades, relacionadas con las habilidades, capacidad, conocimiento, motivaciones y necesidades del elemento humano que repercute en sus rendimientos, para evaluar en base a la observación de hechos.

Conociendo la actividad y su contenido, sabemos que indicadores de control o criterios debemos formular para evaluar unos rendimientos. Estos criterios irán orientados hacia los conocimientos, habilidades, actitudes y esfuerzo del trabajador que desempeña esa tarea concreta, dependiendo del rol que asuma en su realización. En este control de desempeño se debe tener un conocimiento de la definición del puesto de trabajo, el contenido funcional y de la descripción de factores que vamos a valorar en la persona. Todo ello con relación a la actividad que realiza.

Mejoramiento del desempeño laboral

Según Mcadams (1998) mejorar el desempeño de los colaboradores de una organización se puede hacer de manera individual y a través de grupos.

A través de la mejora individual: la mayoría de los directivos piensan que una adecuada compensación individual es su principal herramienta de mejora del desempeño, el enfoque de abajo-arriba es el principal objetivo de los planes de compensación individual, se asume que la suma de las mejoras del desempeño individual dé como resultado mejoras en la organización.

Pero el autor Macadams está en desacuerdo pues mantiene que hay más caminos para llegar a una mejora del desempeño a nivel organizativo.

A través de la orientación al grupo: la competitividad impone que todos los empleados se impliquen en la consecución del éxito de un negocio y así se requiere que todos conozcan, entiendan, se dirijan y actúen hacia los objetivos que determinan el éxito de una Organización. El objetivo de la orientación al grupo es crear un entorno que desate la creatividad de los empleados. Cuando se canaliza en una dirección clara y dentro de procesos atractivos, esa creatividad se convertirá en uno de los elementos competitivos más eficaces de la organización.

Definición de términos básicos

Plan de comunicación: Para Flores de Gortari (1998) El **plan de comunicación** es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización. Contar con uno ayuda a organizar los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo.

Desempeño laboral: Para Faria (1995); es la conducta que el colaborador muestra ante una asignación de una tarea o actividades, y se mide mediante tiempos establecidos de entrega y acorde a la evaluación que realiza la empresa.

Liderazgo: Capacitación continua para ejercer un liderazgo profesional y humano.

Motivación: Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psíquicos que se vinculan fuertemente con el crecimiento del ser humano, también es la reacción ante determinada situación.

Trabajo en Equipo: abarca el aspecto psicológico del trabajador para que actúe en forma eficaz y con compañerismo. Significa entonces que se trabaja en equipo; haciendo cada uno lo que le corresponde, pero la meta es común.

Es la forma en un trabajador realiza sus actividades ya sea con capacidad de liderazgo, gestión de tiempo, habilidades para organizarse y obtener un trabajo productivo para la empresa.

1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.

¿De qué manera, el plan de comunicación mejorará el desempeño laboral en el personal que labora en la institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016?

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.

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.

Bernal (2010), “Un estudio se manifiesta ante un dilema, por lo que es importante definir las razones para una averiguación, resulta oportuno precisar todos los detalles que se llevan a cabo y cuál es su presentación, en lo social, teórico, práctico y metodológico”. Con este estudio, se demuestra que el ámbito en donde se desarrolla profesionalmente el recurso humano es predominante para lograr un efectivo desempeño de los mismos al 100%, por lo que las empresas representados por Recursos Humanos tienen que trabajar en este aspecto en todas las áreas de la organización, implementando nuevas estrategias y lineamientos para lograr el objetivo, de esta manera originar rentabilidad en sus organizaciones. Este estudio destaca que se dan muchos conflictos en empresas consorciadas con diferentes políticas y la importancia de crear tácticas que ayuden a la solución de estos problemas.

Teórico: este estudio se ayudará en las distintas hipótesis, las cuales nos posibilitarán un buen entendimiento sobre el tema de investigación, así como también será el mejor soporte para proyectar estrategias enfocadas a renovar y mejorar el plan de comunicación para mejorar el desempeño de los colaboradores.

Metodológico: este estudio es Descriptivo Propositivo y el diseño es no experimental transaccional; porque estudiaremos a los colaboradores en su ámbito real, con un enfoque cuantitativo. Para definir las propuestas emplearemos la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta para conseguir información.

Nuestro estudio ayudará a empresas que se asocian y conviven con los mismos conflictos, avalados por nuestros instrumentos de información con respaldo de un experto administrativo.

Asimismo, se le entregará a la organización los resultados obtenidos de la medición del plan de comunicación y el desempeño laboral y el impacto que tienen ambas variables dentro del consorcio.

Social: se beneficiará la empresa y los colaboradores porque se van a mejorar los medios de comunicación entre ellos, planteando con un lenguaje sencillo estrategias de solución a la problemática, lo que permitirá una gestión eficiente y eficaz, asimismo atender las necesidades y expectativas de los colaboradores, de tal forma que su aplicación logrará un mejoramiento en sus labores dentro de la empresa.

Práctico: En lo práctico indagamos para dar solución con este estudio a los problemas que se generan en las empresas que se asocian y se ve evidenciado el ambiente de trabajo como mala influencia sobre el desempeño de los colaboradores.

1.5. HIPOTESIS.

El plan de comunicación mejora el desempeño laboral en la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca en el año 2016.

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.6.1. Objetivo General.

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

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de comunicación que se tiene en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca.

Identificar el nivel de desempeño laboral, del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca.

Diseñar el plan de comunicación, para optimar el desempeño laboral del personal que labora en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca.

CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODOS

II MATERIAL Y METODO

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de investigacion

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan que un estudio es de tipo descriptivo puesto que se enfoca en detallar las características de un fenómeno en estudio o de variables, busca describir las propiedades y cualidades de un grupo de variables, procesos, sujetos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis.

La investigación a desarrollar es 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. Cuantitativa, es un diseño común, en la mayor parte de las disciplinas científicas se utilizan medios estadísticos y matemáticos para medir los resultados de forma concluyente. Son más utilizados en la ciencia social, educación y la economía.

2.1.2. Diseño de la investigacion

Según el autor Palella & Martins, (2012) El diseño no experimental se realiza sin manipular ninguna variable. Es transversal, porque se realizará en un determinado momento.

El investigador muestra los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado, para luego analizarlos. Aquí no se construye una situación específica, sino que se observan las que existen.

Dónde:

M: muestra

O: observación

P: problema



2.2. POBLACION Y MUESTRA

2.2.1. Poblacion.

Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 252)., señala que la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación, la población está conformada por 33 empleados de la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca.

2.2.2. Muestra.

Como la población es pequeña se tomó la muestra a los 33 colaboradores.

2.3. VARIABLES Y OPERACIONALIZACION

2.3.1. VARIABLES

Variable independiente. La variable independiente, también conocida como variable manipulada, se encuentra en el centro de cualquier diseño experimental cuantitativo.

Plan de Comunicación. Es un documento que recoge las políticas, estrategias, recursos, objetivos y acciones de comunicación, tanto internas como externas, que se propone realizar una organización. Contar con uno ayuda a organizar los procesos de comunicación y guía el trabajo comunicativo

Variable dependiente. Es aquella cuyos valores dependen de los que tomen otra variable

Desempeño laboral. Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

2.3.2. OPERACIONALIZACION

Tabla 1: Operacionalización de las variables Variable Independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems preguntas	Ítems respuestas	Técnica e instrumento
Plan de Comunicación	Comunicación Horizontal	Efectividad	Es efectiva la comunicación entre compañeros de trabajo	Escala de Likert: 5: Totalmente de Acuerdo 4: De Acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2: En Desacuerdo 1: Totalmente en Desacuerdo	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
		Cordial y Sincera Relaciones	Cree Ud. que la comunicación entre compañeros del mismo nivel es cordial y sincera.		
		Interacción	Es buena la relación entre compañeros del mismo nivel		
		Informalidad	Interactúan cordialmente los docentes con los administrativos		
		Autoritarismo	Existe comunicación informal entre compañeros de trabajo		
	Comunicación Vertical	Comunicación Superiores	Considera que la forma de expresarse del Director es autoritaria.		
		Comunicación subordinados	Existe comunicación efectiva con el Director la cual conlleva a tener una buena relación.		
		Jerarquía Medios	Existe comunicación efectiva con los subordinados la cual conlleva a tener buenas relaciones		
	Comunicación Diagonal	Opiniones y Sugerencias	Se respeta el principio de jerarquía en la institución.		
		Consultas con otros jefes	Los medios de comunicación son acordes para lograr los objetivos.		
Coordinación resultados		Se aceptan sus opiniones y sugerencias.			
	Comunicación con otras áreas	Consulta usted con un jefe distinto sobre algún tema de trabajo.			
	Comunicación efectiva con APAFA	Cree que la comunicación con otras áreas mejora			

Fortalecimiento de la coordinación y resultados de la Institución.
relaciones Es buena la comunicación con otras áreas de la institución,
Es efectiva la comunicación con la APAFA.
Considera usted que la comunicación con otras áreas de la institución educativa fortalece las relaciones interpersonales.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2: Operacionalización de las variables Variable Dependiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems preguntas	Ítems respuestas	Técnica e instrumento	
Desempeño Laboral	Resultados	Calidad de Trabajo	Considera que su trabajo es de calidad Le es dificultoso alcanzar sus objetivos	Escala de Likert: 5: Totalmente de Acuerdo 4: De Acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2: En Desacuerdo 1: Totalmente en Desacuerdo	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario	
		Logro de Objetivos	Logra los objetivos propuestos			
		Utilización de Recursos	Utiliza los recursos adecuadamente Asume con responsabilidad las tareas asignadas			
		Responsabilidad	Acata las normas, procedimientos y políticas de la Institución			
		Comportamiento	Disciplina			Cumple con su horario de trabajo
			Integridad			Sus labores son realizadas desde un punto de vista ético y moral.
	Competencias	Iniciativa	Ejecuta espontáneamente las tareas sin presión			
		Planeación	de un superior.			
		Relaciones Interpersonales	Promueve soluciones creativas ante problemas de trabajo.			
		Actitud	Establece objetivos para su propio trabajo			
		Trabajo en				

Equipo	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros
Desarrollo	de trabajo.
Liderazgo	Interactúa cordialmente con los padres de familia. Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo. Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros. Tienes interés de superarse y se esfuerza por lograrlo. Influye en sus compañeros para lograr los resultados.

Fuente: Elaboración Propia

2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Métodos.

Método Analítico. Es “un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (Bernal, 2010, p. 60).

En este caso, dicho método fue útil para poder llegar a un análisis de los resultados que se han Recuperado de la aplicación del instrumento utilizado para recolectar los datos.

Método Inductivo: Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2006, p.56).

En este caso, se estudió los hechos que se fundamentarán en teorías para finalmente llegar a las conclusiones del estudio.

Método Hipotético – Deductivo. “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2006, p.56). Este método se utilizó, para a través de métodos estadísticos establecer la relación que existe entre las variables y así determinar si la hipótesis se acepta o se niega.

Técnicas.

La técnica fe la encuesta, a través de la cual se ha Recuperado los resultados, donde se utilizó como instrumento al cuestionario elaborado en función a la Operacionalización de las variables, dicha encuesta se aplicó a los trabajadores de la empresa estudiada.

“En el enfoque cuantitativo las muestras probabilísticas son esenciales en diseños de investigación por encuestas, en los que se pretende generalizar los resultados a una población”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 191).

Instrumentos.

El instrumento utilizado ha sido el cuestionario, el cual se elaboró en función a los indicadores de la Operacionalización de las variables, que además fueron validadas por expertos y de manera estadística a través del método alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad interna, de lo cual se ha Recuperado un resultado de 0.82 para el cuestionario de la variable independiente y de 0.79 para el cuestionario de la variable dependiente.

Validez y confiabilidad

Tabla 3: Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.82	16

Fuente: SPSS

Tabla 4: Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.79	17

Fuente: SPSS

Procedimiento de análisis de datos.

El proceso de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

El primer paso es la exploración, el cual se dio cuando se analizó el escenario de la investigación, en este caso se visitó la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo con el propósito de coordinar la realización de la presente investigación.

El segundo paso fue la integración, la cual se dio con una evaluación diagnóstica de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo. El desarrollo de la investigación se realizó de la siguiente manera:

- a) Se planificó las actividades desarrolladas para realizar la encuesta.
- b) Se aplicó una encuesta a los clientes de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo.
- c) Se tabuló los datos y se analizó la información.
- d) Se concluyó dando las observaciones respectivas.

Para el análisis de la información se empleó lo siguiente:

Cuadros estadísticos para variables.

Gráfico estadístico para las variables.

Proporciones o porcentajes para categorías de variables.

Prueba de independencia de criterios.

Para el procesamiento estadístico de datos se usó el software, SPSS 21 para Windows en español y Microsoft Excel 2013. Los datos se presentaron en tablas y gráficos estadísticos y se realizó el análisis de investigación.

2.5. Criterios éticos

La honestidad y la honradez son vitales en el campo de la investigación. El investigador juega un rol muy importante en el desarrollo del bienestar social por la utilidad que le darán posteriormente a las investigaciones. La ética es según Namakforoosh considera como el modo de vida en el sentido profundo de la palabra. Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación son los siguientes:

Tabla 5: *Criterios éticos de la investigación*

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Manejo de riesgos	Relacionado con los principios de no maleficencia y beneficencia para hacer investigación con seres humanos.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>

2.6. Criterios de rigor científico

Tabla 6: Criterios de rigor científico de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3. Detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción detallada del contexto y de los participantes 2. Muestreo teórico 3. Recogida exhaustiva de datos
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante el método mixto	<ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Detallar con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contrastación de los resultados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación son contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declarará la descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permite el logro de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tendrán correspondencia con la justificación.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D.

II. RESULTADOS

III RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. RESULTADOS EN TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 7: Edades de los encuestados

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 25 a 35 años	13	40,6	40,6	40,6
De 36 a 45 años	12	37,5	37,5	78,1
De 46 a 55 años	4	12,5	12,5	90,6
De 56 a 65 años	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

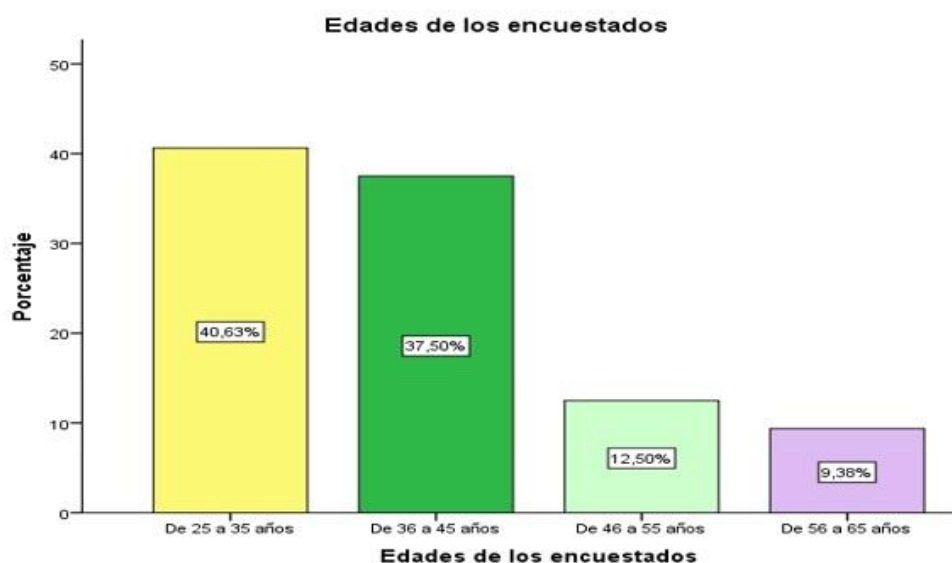


Figura 3: Edades de los encuestados.

Se observa que el mayor porcentaje 40.63% de colaboradores tiene la edad de 25 a 35 años y el menor porcentaje 9.38% de colaboradores tiene la edad de 56 a 65 años.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 8: *Genero de los encuestados*

Género	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	22	68,8	68,8	68,8
Femenino	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

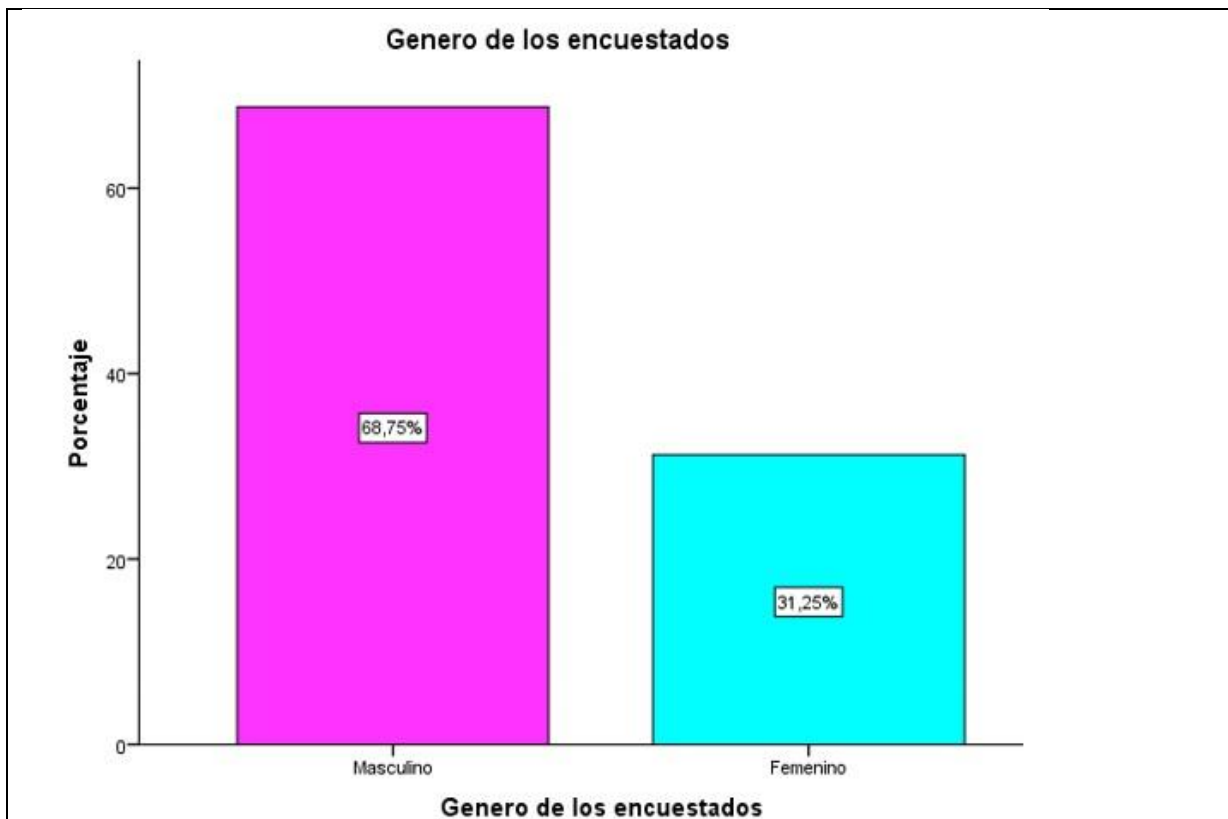


Figura 4: *Genero de los encuestados.*

Se observa que el mayor porcentaje 68.75% de trabajadores colaboradores son del género masculino y el menor porcentaje 31.25% de trabajadores colaboradores son del género femenino.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 9: Cargo que ocupa el encuestado

Cargo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Director	1	3,1	3,1	3,1
Profesor Nombrado	2	6,3	6,3	9,4
Profesor contratado	17	53,1	53,1	62,5
Coordinador Pedagógico	1	3,1	3,1	65,6
Docente coordinador de materia	1	3,1	3,1	68,8
Docente contratado por horas	2	6,3	6,3	75,0
Personal administrativo	1	3,1	3,1	78,1
Auxiliar contratado	1	3,1	3,1	81,3
Auxiliar contratado	2	6,3	6,3	87,5
Secretario	1	3,1	3,1	90,6
Personal de apoyo	1	3,1	3,1	93,8
Vigilante	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

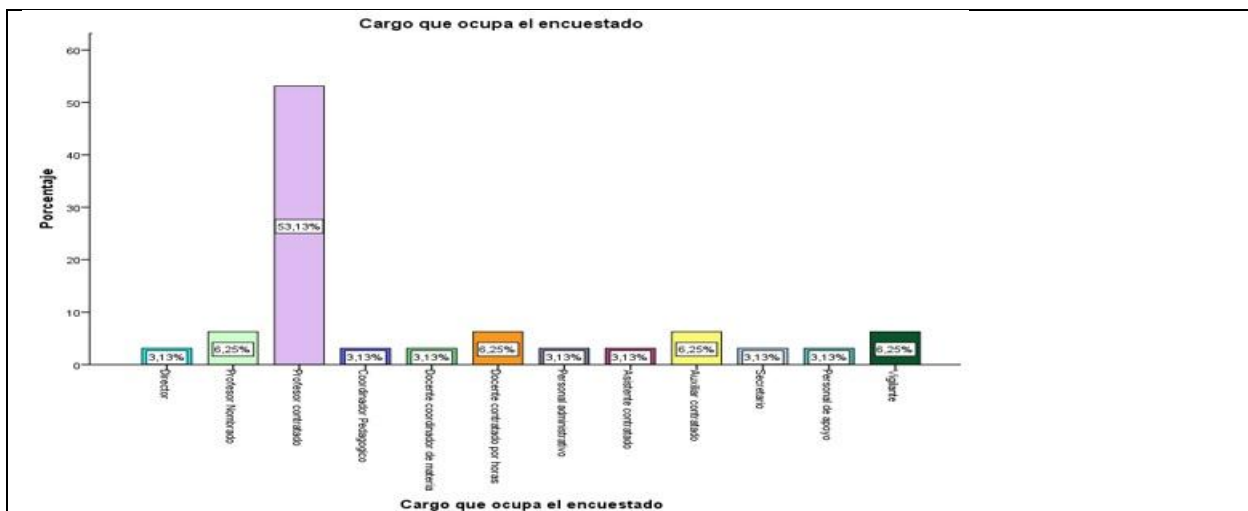


Figura 5: Cargo que ocupa el encuestado.

Se observa que el mayor porcentaje 53.13% de colaboradores tiene el cargo de profesor y el menor porcentaje 3.13% tiene el cargo de director, coordinador pedagógico, personal administrativo, asistente, personal de apoyo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 10: Condición laboral

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin contrato	5	15,6	15,6	15,6
Contratados por horas	3	9,4	9,4	25,0
Contratados	17	53,1	53,1	78,1
Encargados	1	3,1	3,1	81,3
Nombrados	4	12,5	12,5	93,8
Contrato CAS	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca.

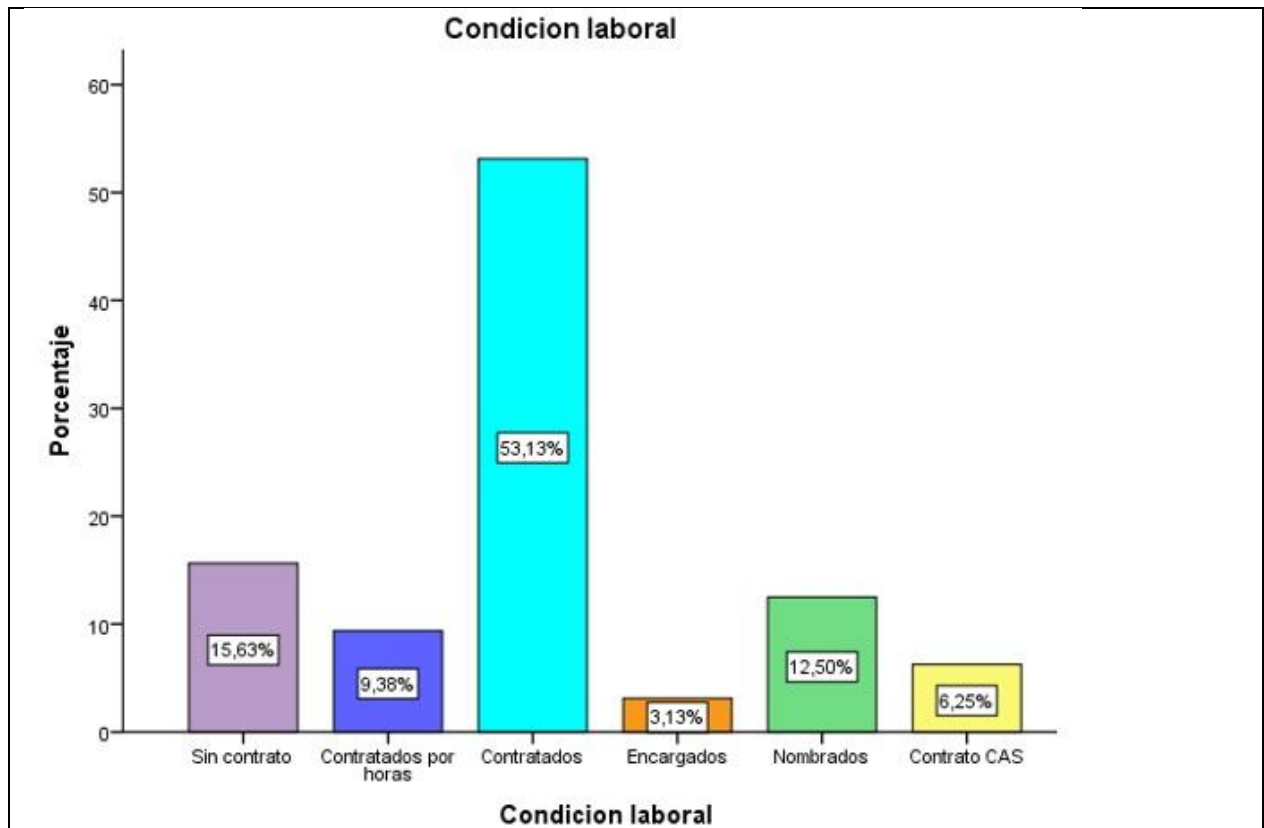


Figura 6: Condición laboral.

Se observa que el mayor porcentaje 53.13% de personal tiene un contrato laboral y el menor porcentaje 3.13% de personal de la institución es encargado.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 11: Tiempo de servicios

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Menor un 1 año	3	9,4	9,4	9,4
De 1 a 5 años	11	34,4	34,4	43,8
De 6 a 10 años	12	37,5	37,5	81,3
De 11 a 15 años	2	6,3	6,3	87,5
De 16 a 20 años	1	3,1	3,1	90,6
De 21 a 25 años	2	6,3	6,3	96,9
De 26 a 30 años	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

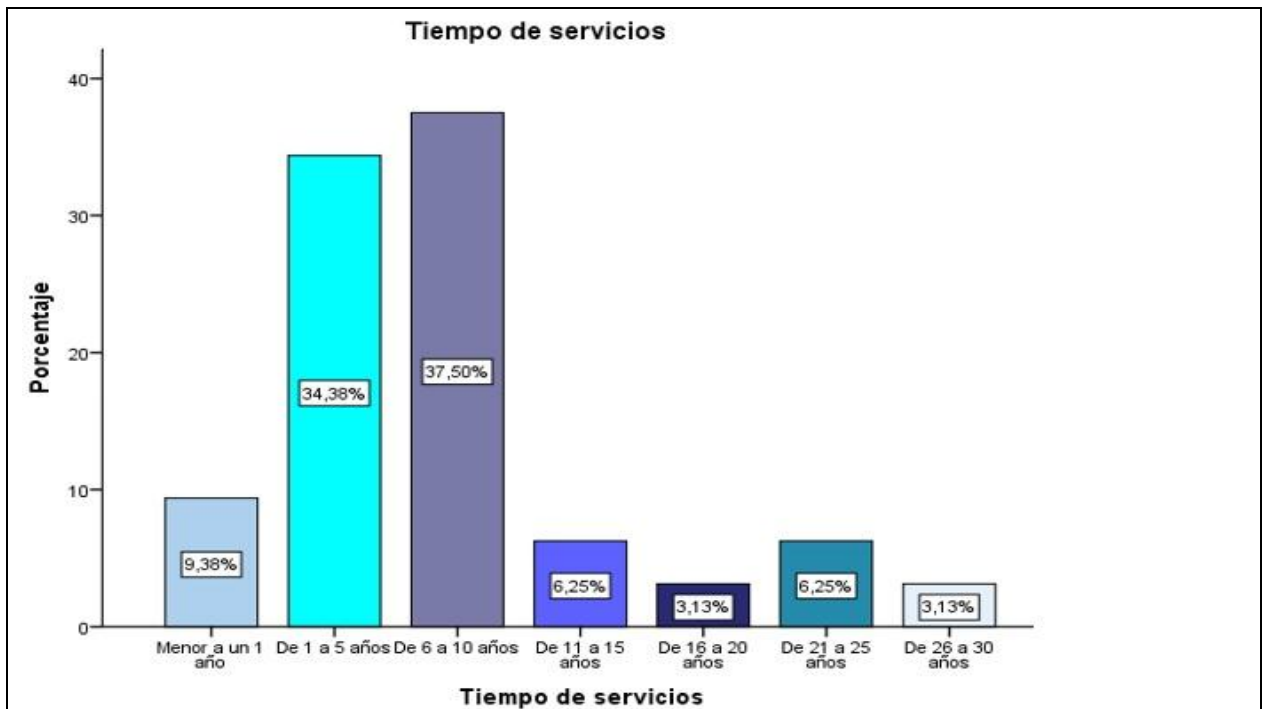


Figura 7: Tiempo de servicio.

Se observa que el mayor porcentaje 37.50% tiene como un tiempo de servicio de 6 a 10 años en la institución y el menor porcentaje 3.13% tiene como un tiempo de servicio de 26 a 30 años en la institución.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 12: Es efectiva la comunicación entre compañeros de trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
De acuerdo	17	53,1	53,1	53,1
Totalmente de acuerdo	15	46,9	46,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

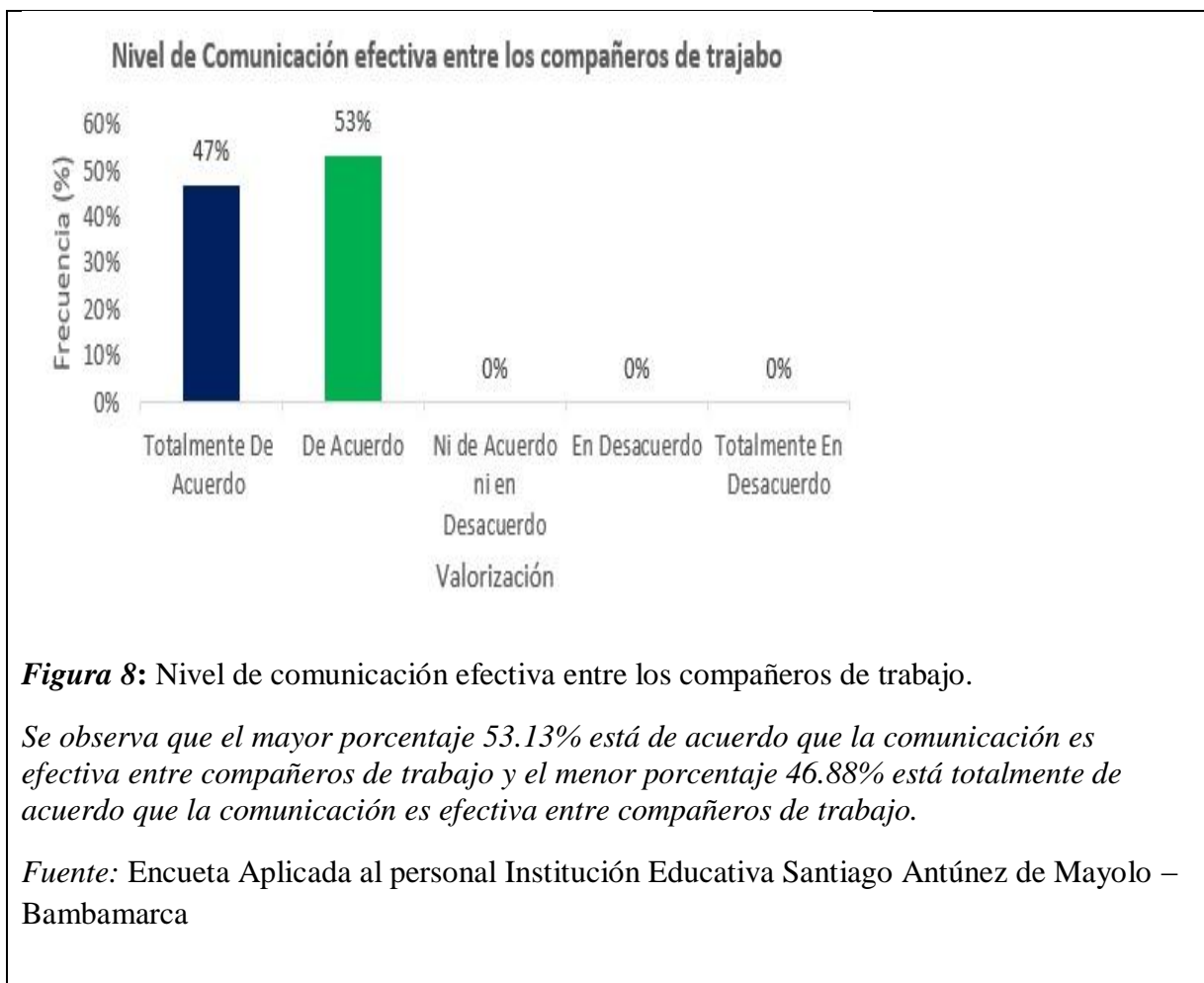


Figura 8: Nivel de comunicación efectiva entre los compañeros de trabajo.

Se observa que el mayor porcentaje 53.13% está de acuerdo que la comunicación es efectiva entre compañeros de trabajo y el menor porcentaje 46.88% está totalmente de acuerdo que la comunicación es efectiva entre compañeros de trabajo.

Fuente: Encueta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 13: Cree usted que la comunicación entre compañeros del mismo nivel es cordial y sincera

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	9,4
De acuerdo	21	65,6	65,6	75,0
Totalmente de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

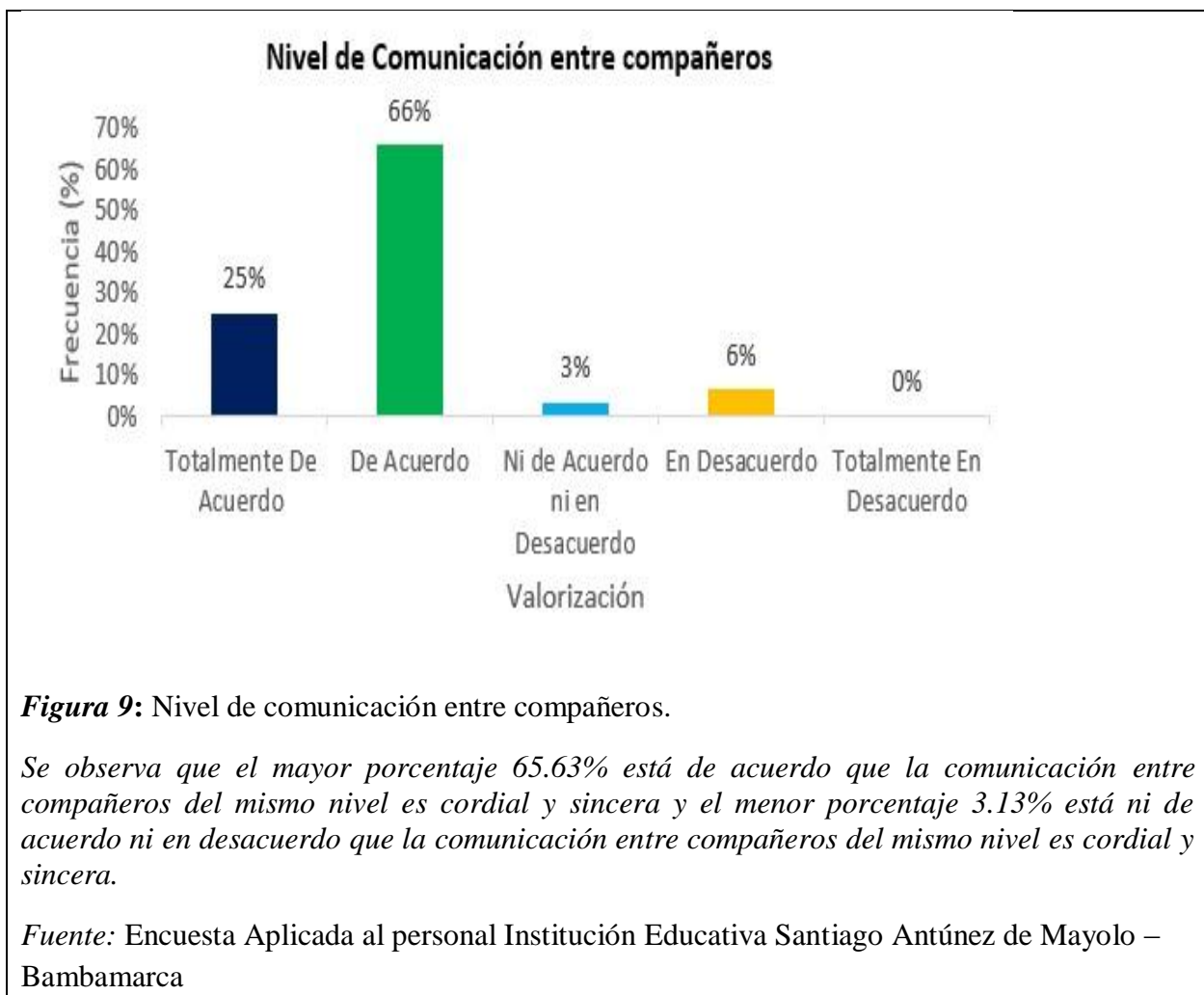


Figura 9: Nivel de comunicación entre compañeros.

Se observa que el mayor porcentaje 65.63% está de acuerdo que la comunicación entre compañeros del mismo nivel es cordial y sincera y el menor porcentaje 3.13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la comunicación entre compañeros del mismo nivel es cordial y sincera.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 14: Es buena la relación entre compañeros del mismo nivel

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
De acuerdo	25	78,1	78,1	78,1
Totalmente de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

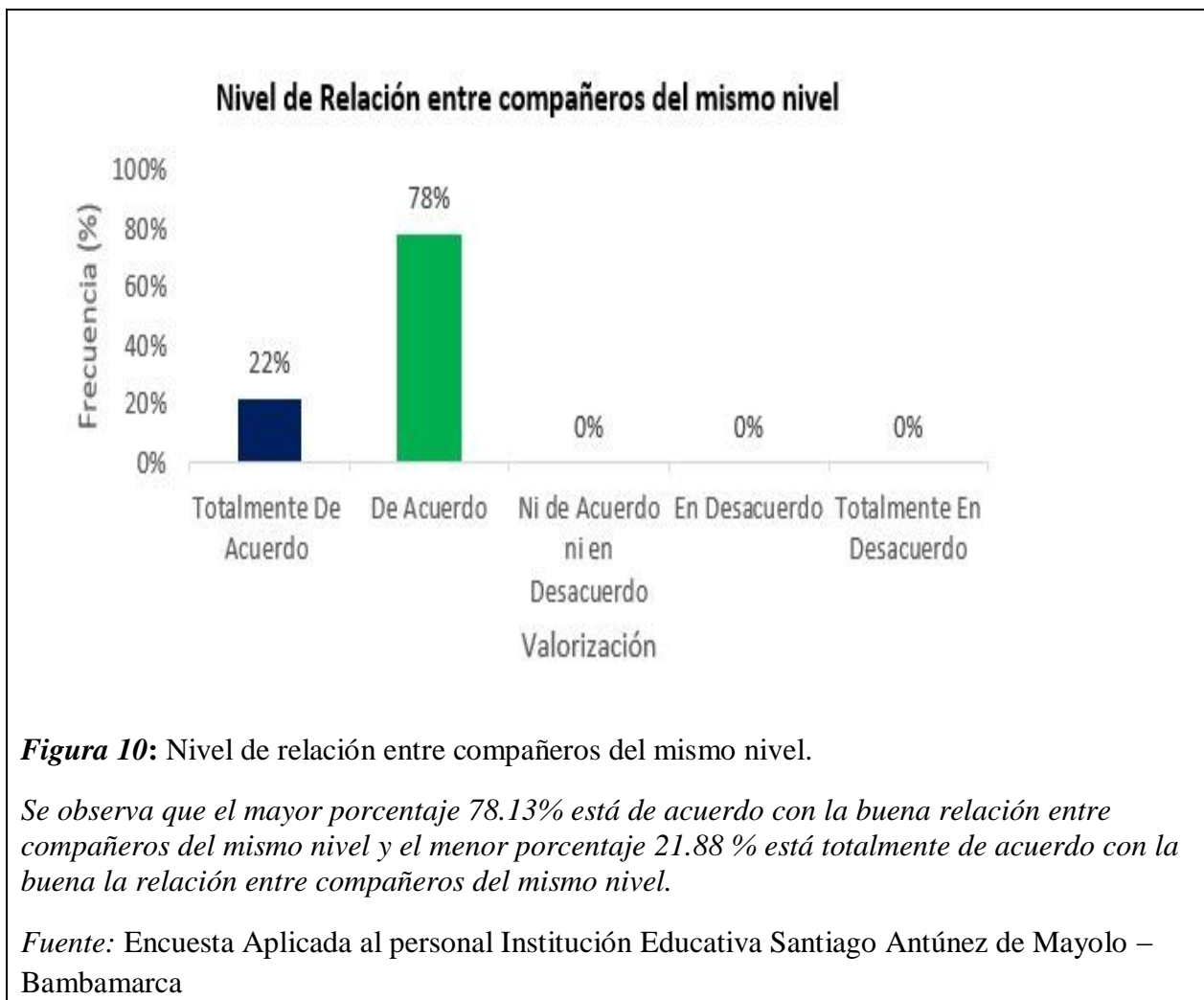


Figura 10: Nivel de relación entre compañeros del mismo nivel.

Se observa que el mayor porcentaje 78.13% está de acuerdo con la buena relación entre compañeros del mismo nivel y el menor porcentaje 21.88 % está totalmente de acuerdo con la buena la relación entre compañeros del mismo nivel.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 15: *Interactúan cordialmente los docentes con los administrativos*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
De acuerdo	25	78,1	78,1	84,4
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

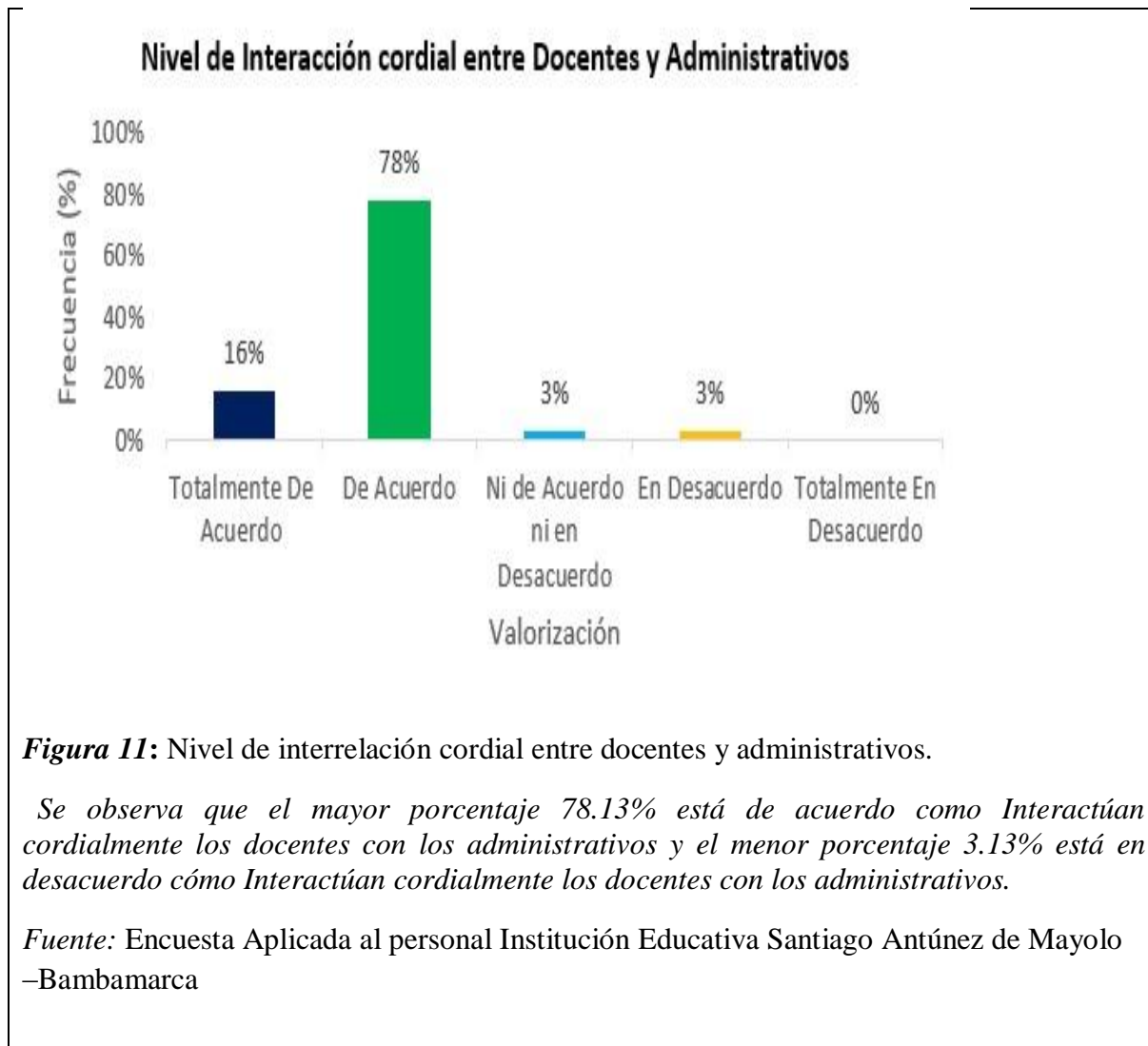


Figura 11: Nivel de interrelación cordial entre docentes y administrativos.

Se observa que el mayor porcentaje 78.13% está de acuerdo como Interactúan cordialmente los docentes con los administrativos y el menor porcentaje 3.13% está en desacuerdo cómo Interactúan cordialmente los docentes con los administrativos.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo –Bambamarca

Tabla 16: Existe comunicación informal entre compañeros de trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	8	25,0	25,0	31,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9,4	9,4	40,6
De acuerdo	18	56,3	56,3	96,9
Totalmente de acuerdo	1	3,1	3,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

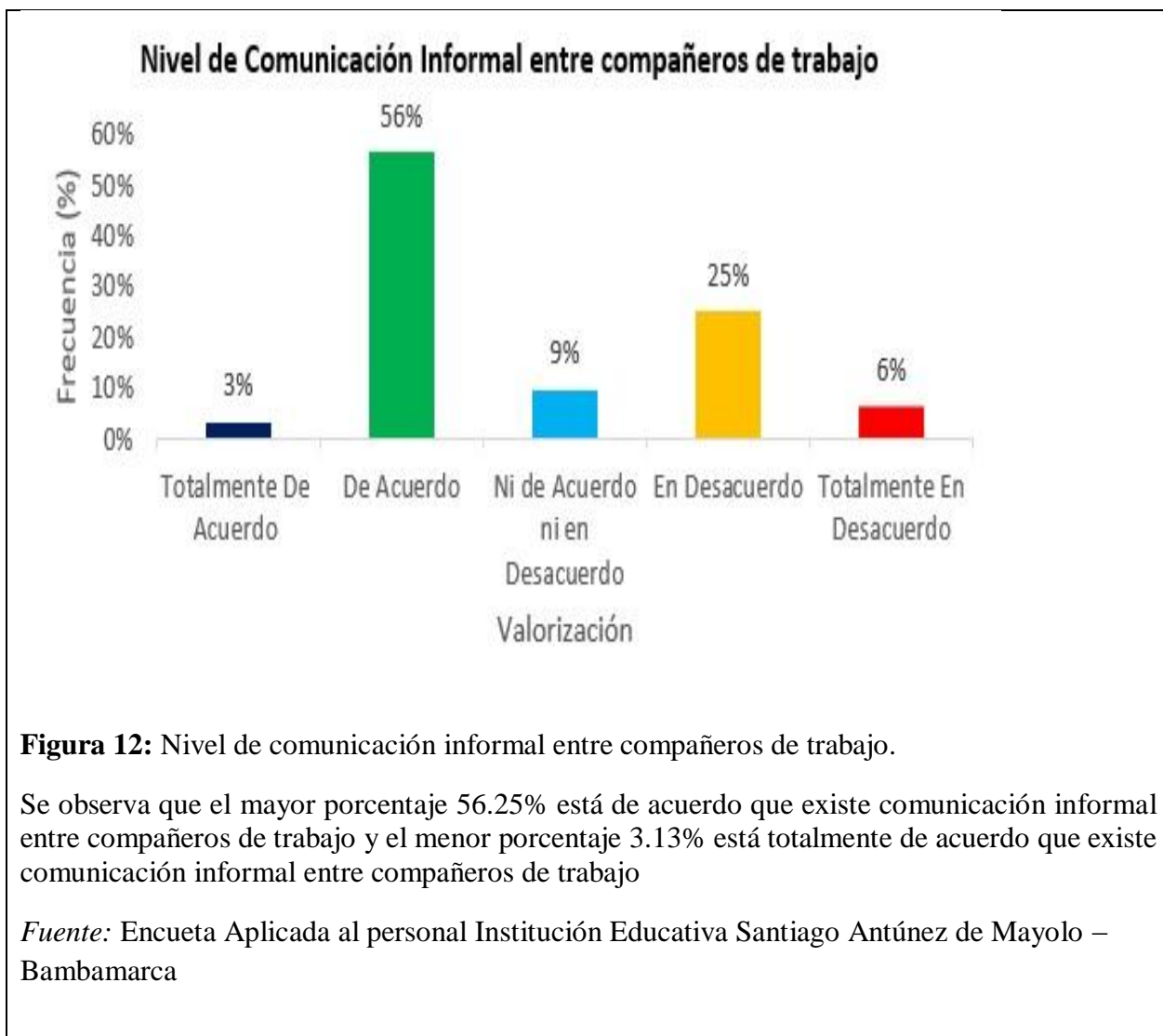


Figura 12: Nivel de comunicación informal entre compañeros de trabajo.

Se observa que el mayor porcentaje 56.25% está de acuerdo que existe comunicación informal entre compañeros de trabajo y el menor porcentaje 3.13% está totalmente de acuerdo que existe comunicación informal entre compañeros de trabajo

Fuente: Encueta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 17: Considera que la forma de expresarse del Director es autoritaria

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	15,6	15,6	15,6
En desacuerdo	11	34,4	34,4	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	50,0
De acuerdo	14	43,8	43,8	93,8
Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

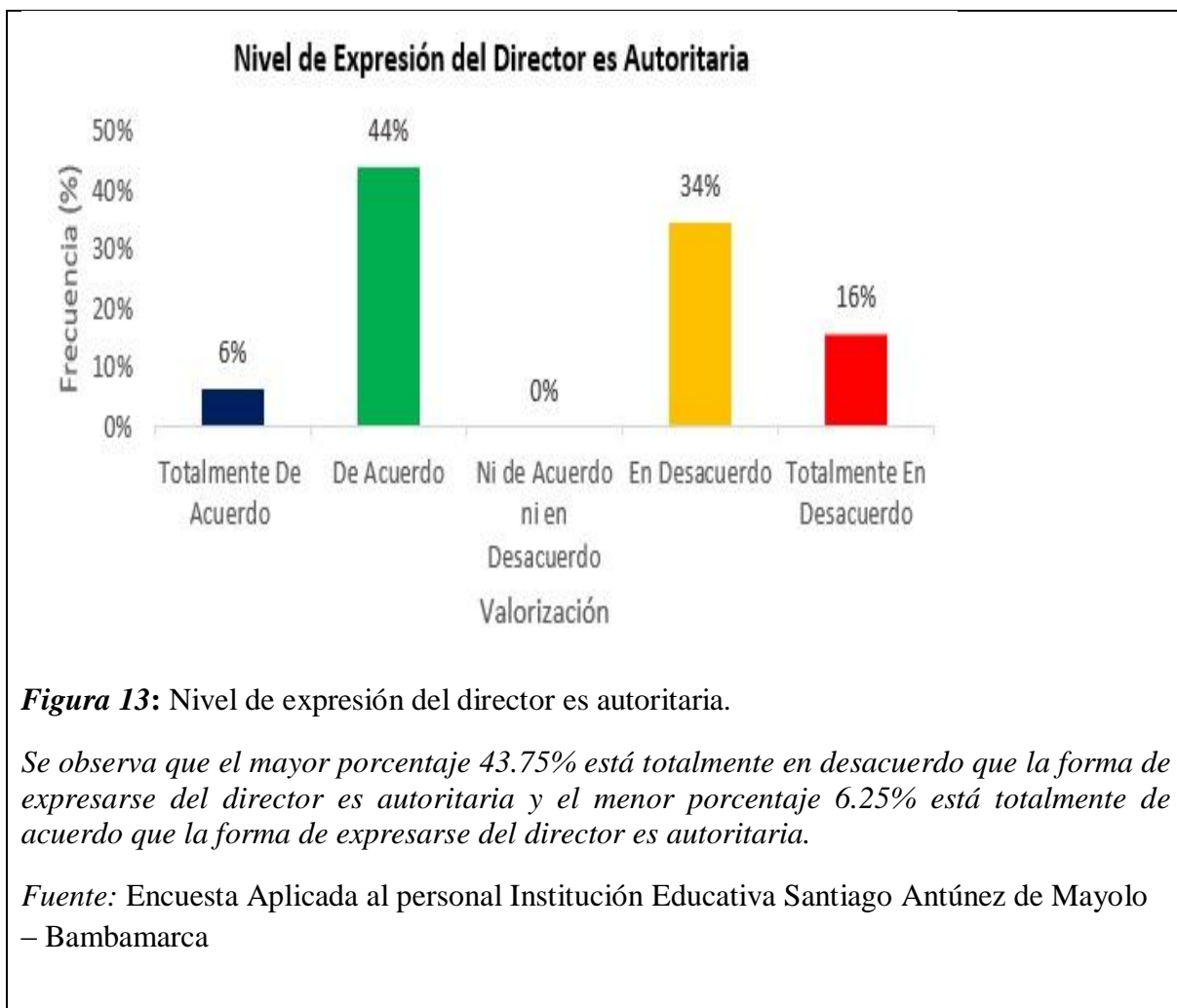


Figura 13: Nivel de expresión del director es autoritaria.

Se observa que el mayor porcentaje 43.75% está totalmente en desacuerdo que la forma de expresarse del director es autoritaria y el menor porcentaje 6.25% está totalmente de acuerdo que la forma de expresarse del director es autoritaria.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 18: Existe comunicación efectiva con el Director la cual conlleva a tener una buena relación

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	6,3
De acuerdo	19	59,4	59,4	65,5
Totalmente de acuerdo	11	34,4	34,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

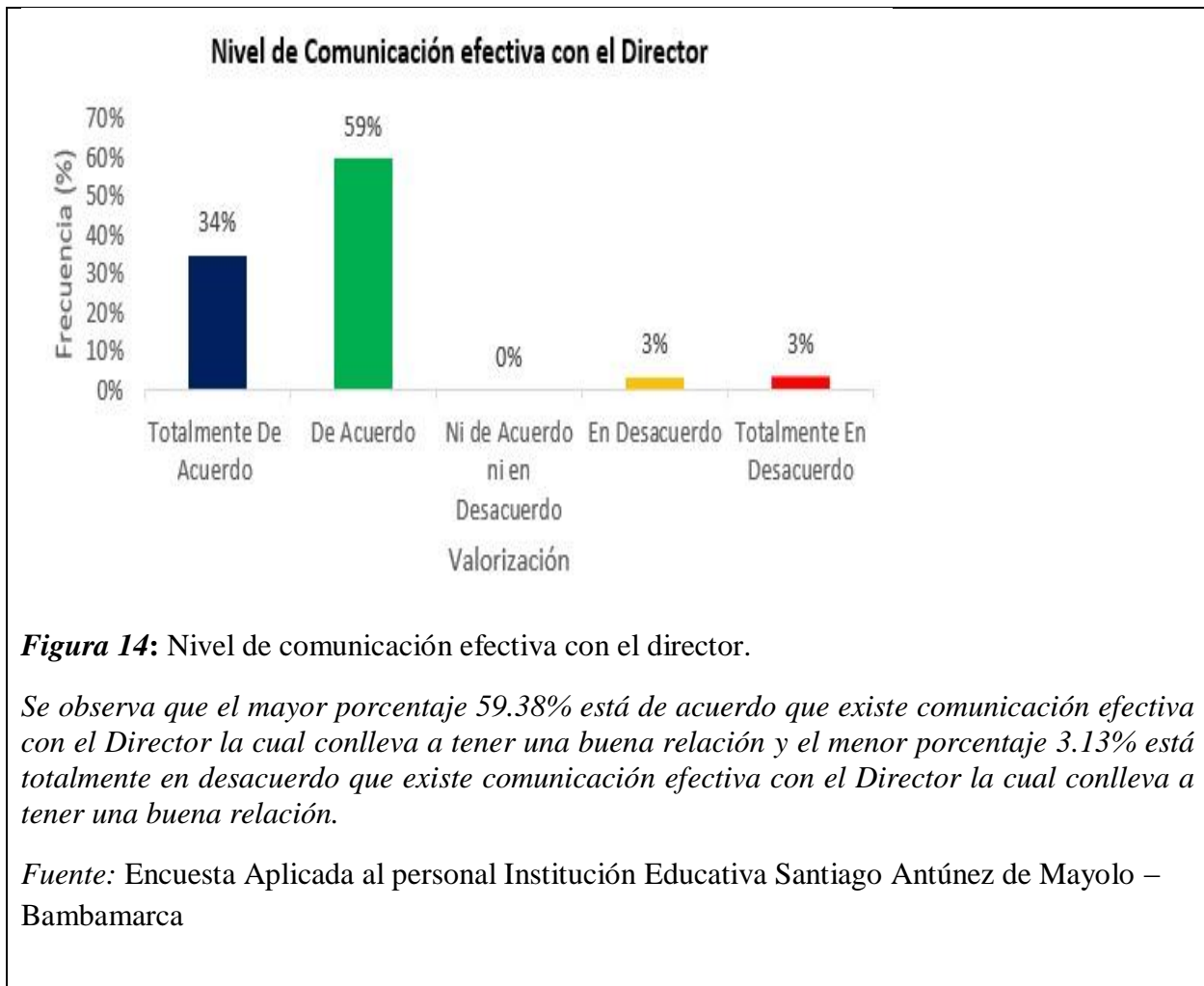


Figura 14: Nivel de comunicación efectiva con el director.

Se observa que el mayor porcentaje 59.38% está de acuerdo que existe comunicación efectiva con el Director la cual conlleva a tener una buena relación y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo que existe comunicación efectiva con el Director la cual conlleva a tener una buena relación.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 19: Existe comunicación efectiva con los subordinados la cual conlleva a tener buenas relaciones

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,3	6,3	9,4
De acuerdo	25	78,1	78,1	87,5
Totalmente de acuerdo	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

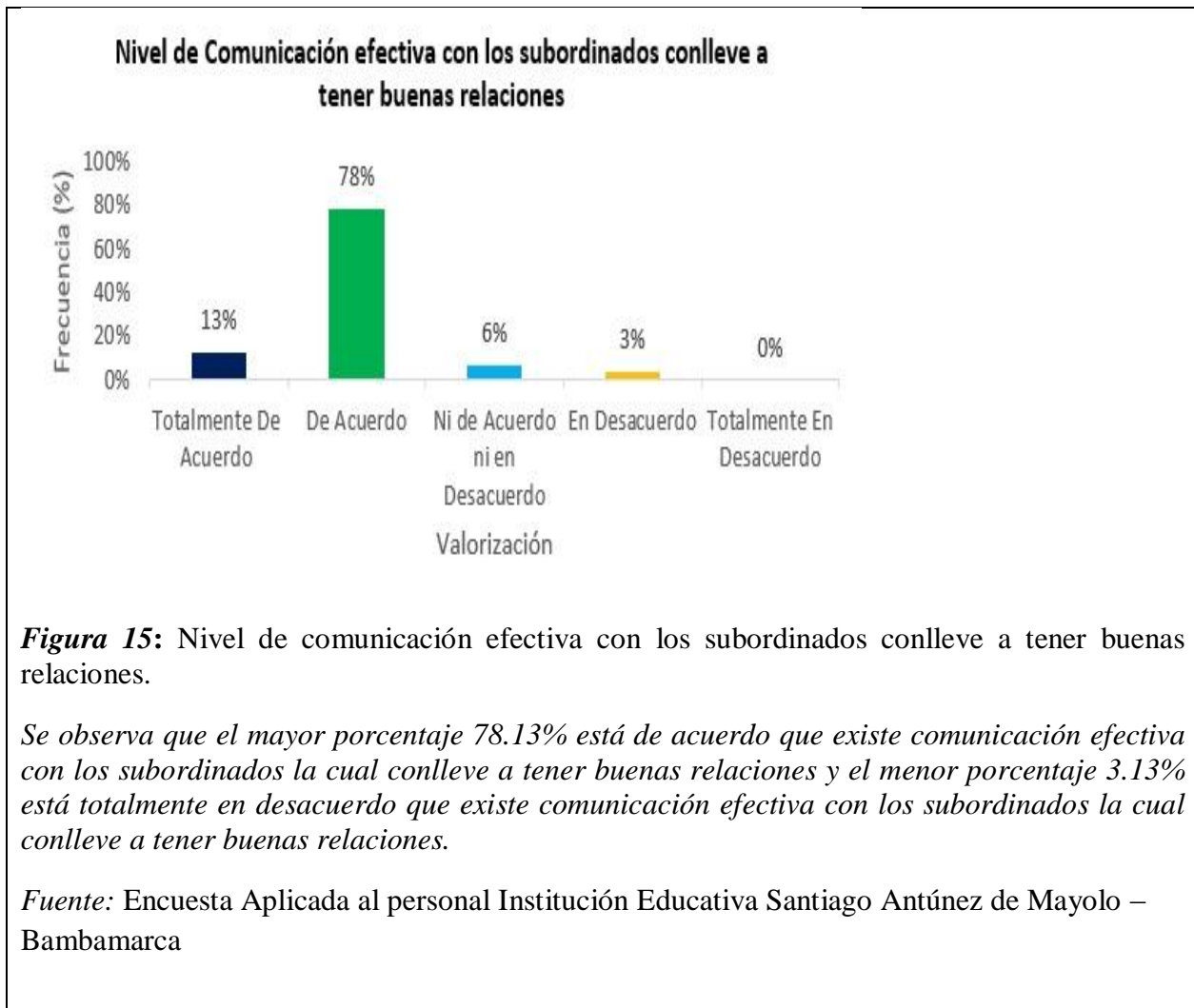


Figura 15: Nivel de comunicación efectiva con los subordinados conlleva a tener buenas relaciones.

Se observa que el mayor porcentaje 78.13% está de acuerdo que existe comunicación efectiva con los subordinados la cual conlleva a tener buenas relaciones y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo que existe comunicación efectiva con los subordinados la cual conlleva a tener buenas relaciones.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 20: Se respeta el principio de jerarquía en la institución

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
De acuerdo	23	71,9	71,9	75,0
Totalmente de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

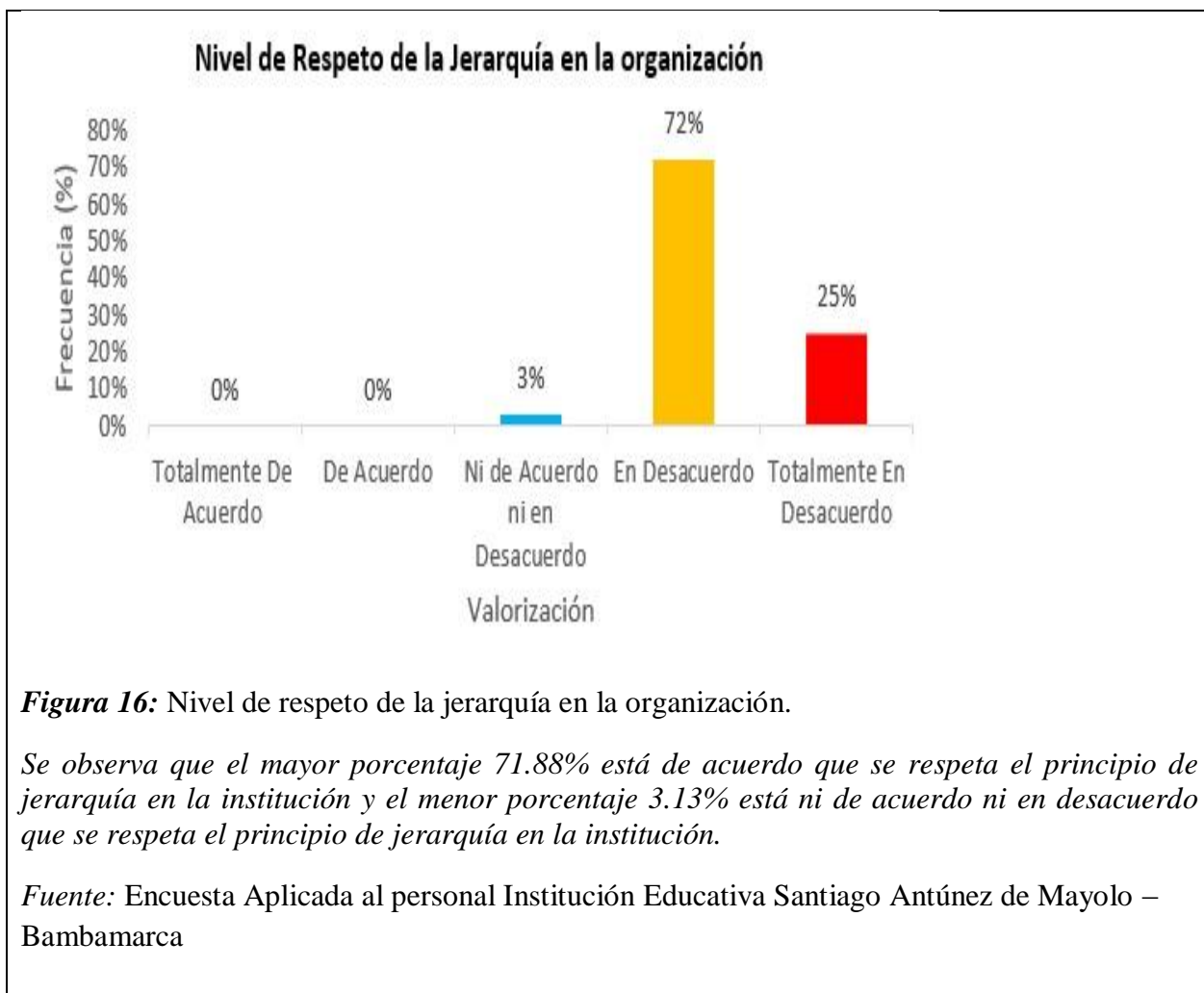


Figura 16: Nivel de respeto de la jerarquía en la organización.

Se observa que el mayor porcentaje 71.88% está de acuerdo que se respeta el principio de jerarquía en la institución y el menor porcentaje 3.13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que se respeta el principio de jerarquía en la institución.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 21: Los medios de comunicación son acordes para lograr los objetivos

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	4	12,5	12,5	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	12,5	12,5	25,0
De acuerdo	19	59,4	59,4	84,4
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

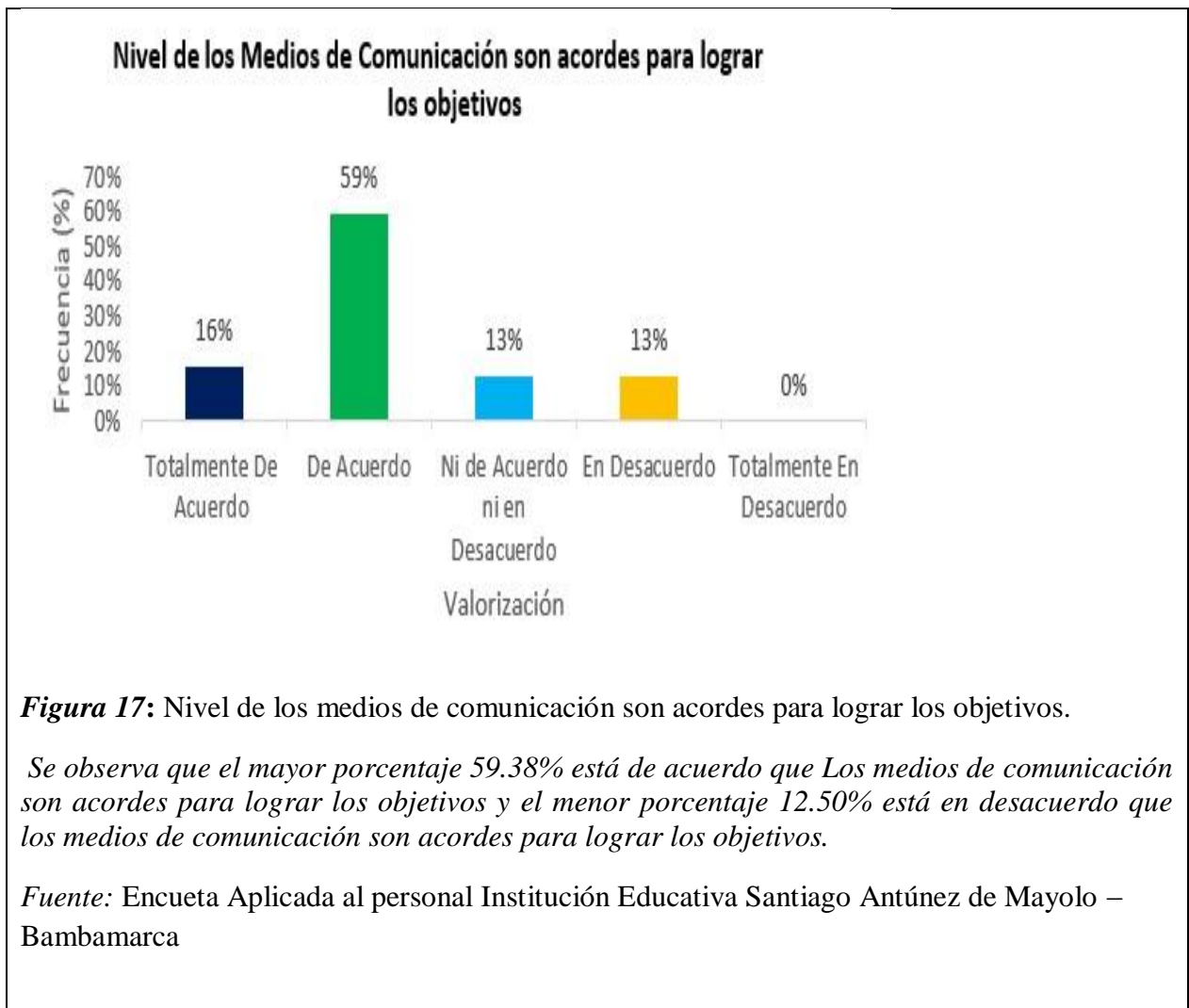


Figura 17: Nivel de los medios de comunicación son acordes para lograr los objetivos.

Se observa que el mayor porcentaje 59.38% está de acuerdo que Los medios de comunicación son acordes para lograr los objetivos y el menor porcentaje 12.50% está en desacuerdo que los medios de comunicación son acordes para lograr los objetivos.

Fuente: Encueta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 22: Se aceptan sus opiniones y sugerencias

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
En desacuerdo	1	3,1	3,1	9,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,3	6,3	15,6
De acuerdo	18	56,3	56,3	71,9
Totalmente de acuerdo	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

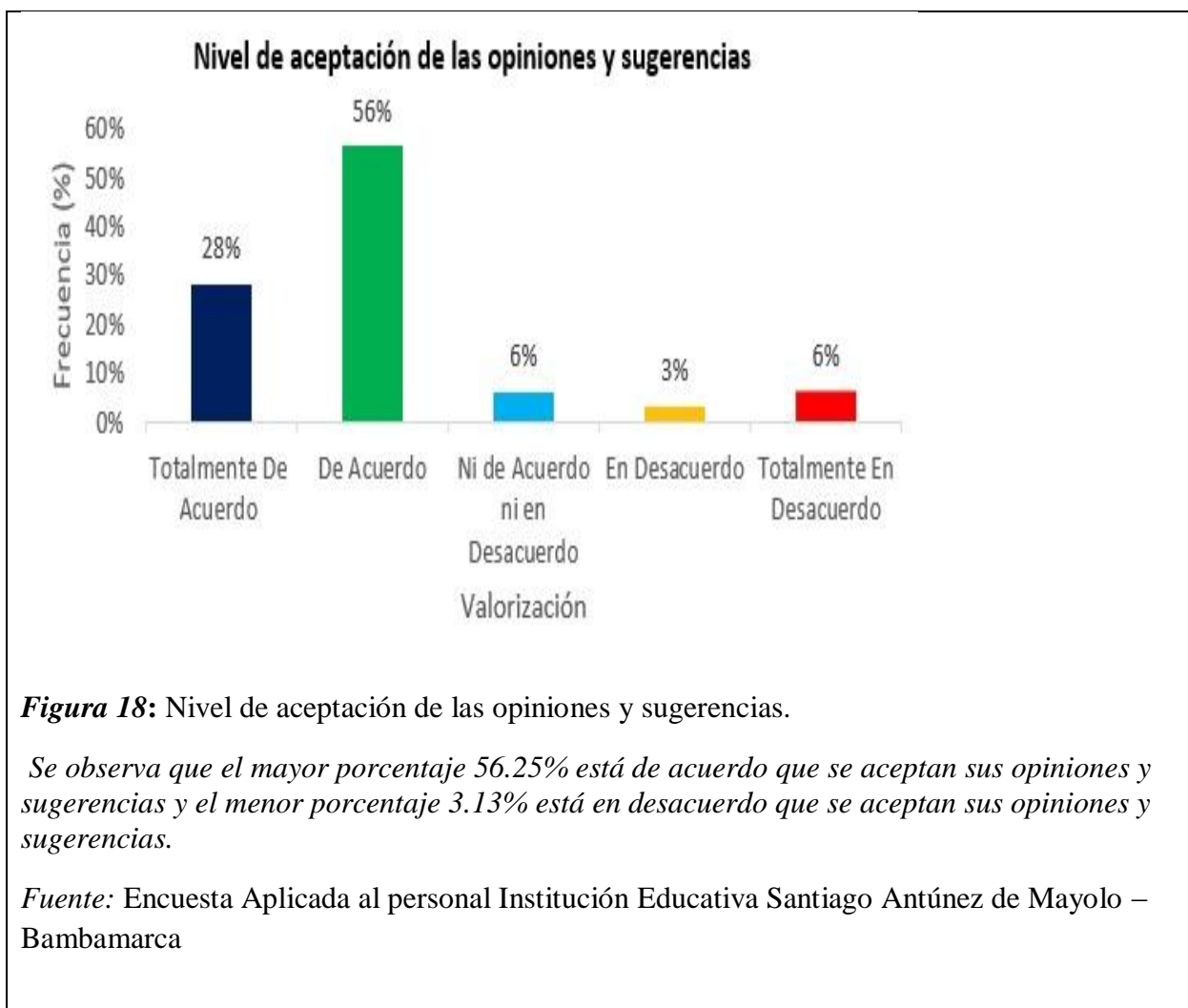


Figura 18: Nivel de aceptación de las opiniones y sugerencias.

Se observa que el mayor porcentaje 56.25% está de acuerdo que se aceptan sus opiniones y sugerencias y el menor porcentaje 3.13% está en desacuerdo que se aceptan sus opiniones y sugerencias.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 23: Consulta usted con un jefe distinto sobre algún tema de trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
De acuerdo	26	81,3	81,3	81,3
Totalmente de acuerdo	6	18,7	18,7	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

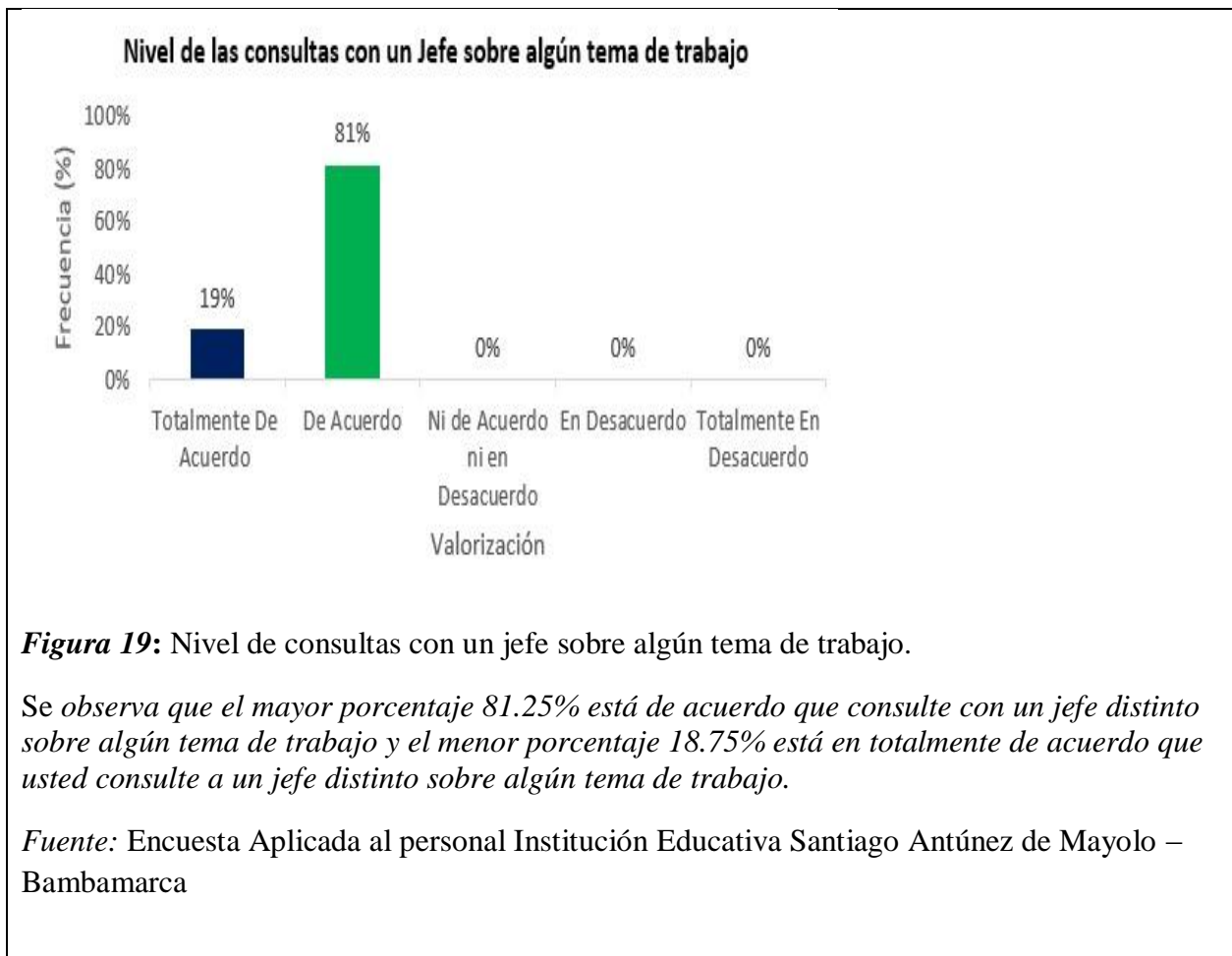


Figura 19: Nivel de consultas con un jefe sobre algún tema de trabajo.

Se observa que el mayor porcentaje 81,25% está de acuerdo que consulte con un jefe distinto sobre algún tema de trabajo y el menor porcentaje 18,75% está en totalmente de acuerdo que usted consulte a un jefe distinto sobre algún tema de trabajo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 24: Cree que la comunicación con otras áreas mejora la coordinación y resultados de la institución

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
De acuerdo	19	59,4	59,4	62,5
Totalmente de acuerdo	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

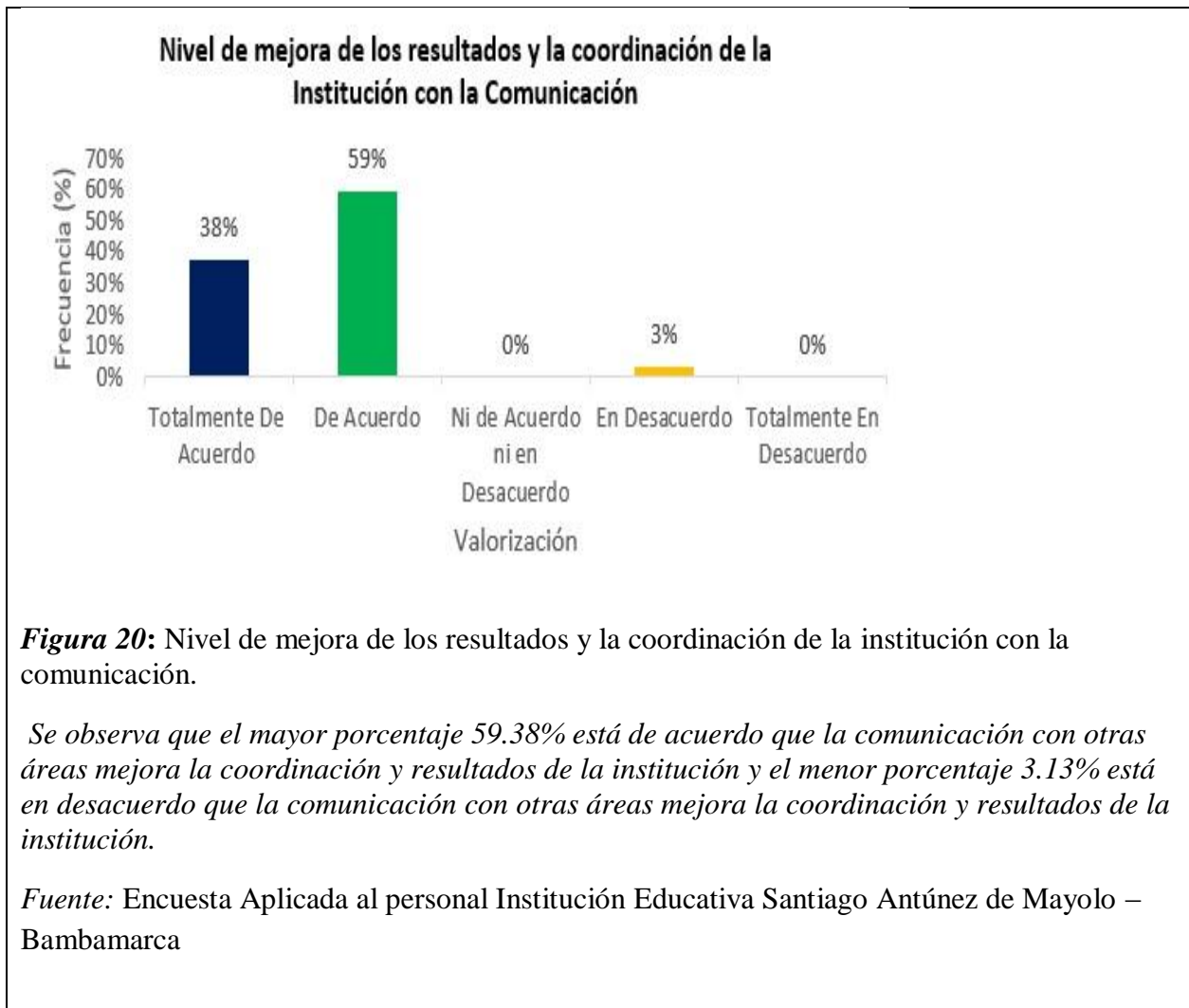


Figura 20: Nivel de mejora de los resultados y la coordinación de la institución con la comunicación.

Se observa que el mayor porcentaje 59.38% está de acuerdo que la comunicación con otras áreas mejora la coordinación y resultados de la institución y el menor porcentaje 3.13% está en desacuerdo que la comunicación con otras áreas mejora la coordinación y resultados de la institución.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 25: Es buena la comunicación con otras áreas de la institución

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,2
De acuerdo	23	71,9	71,9	78,1
Totalmente de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

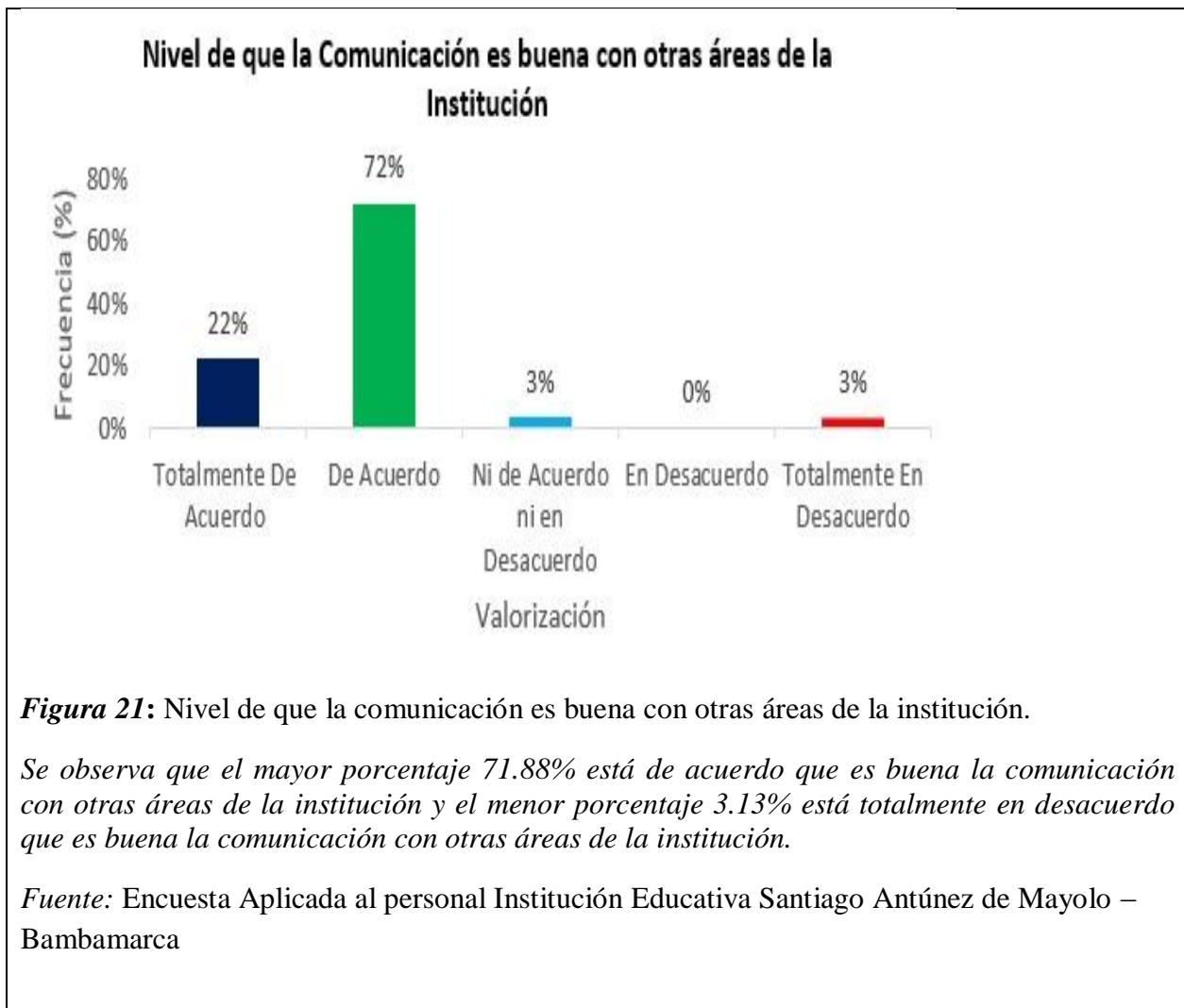


Figura 21: Nivel de que la comunicación es buena con otras áreas de la institución.

Se observa que el mayor porcentaje 71.88% está de acuerdo que es buena la comunicación con otras áreas de la institución y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo que es buena la comunicación con otras áreas de la institución.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 26: Es efectiva la comunicación con la APAFA

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	2	6,3	6,3	9,4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	12,5
De acuerdo	24	75,0	75,0	87,5
Totalmente de acuerdo	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

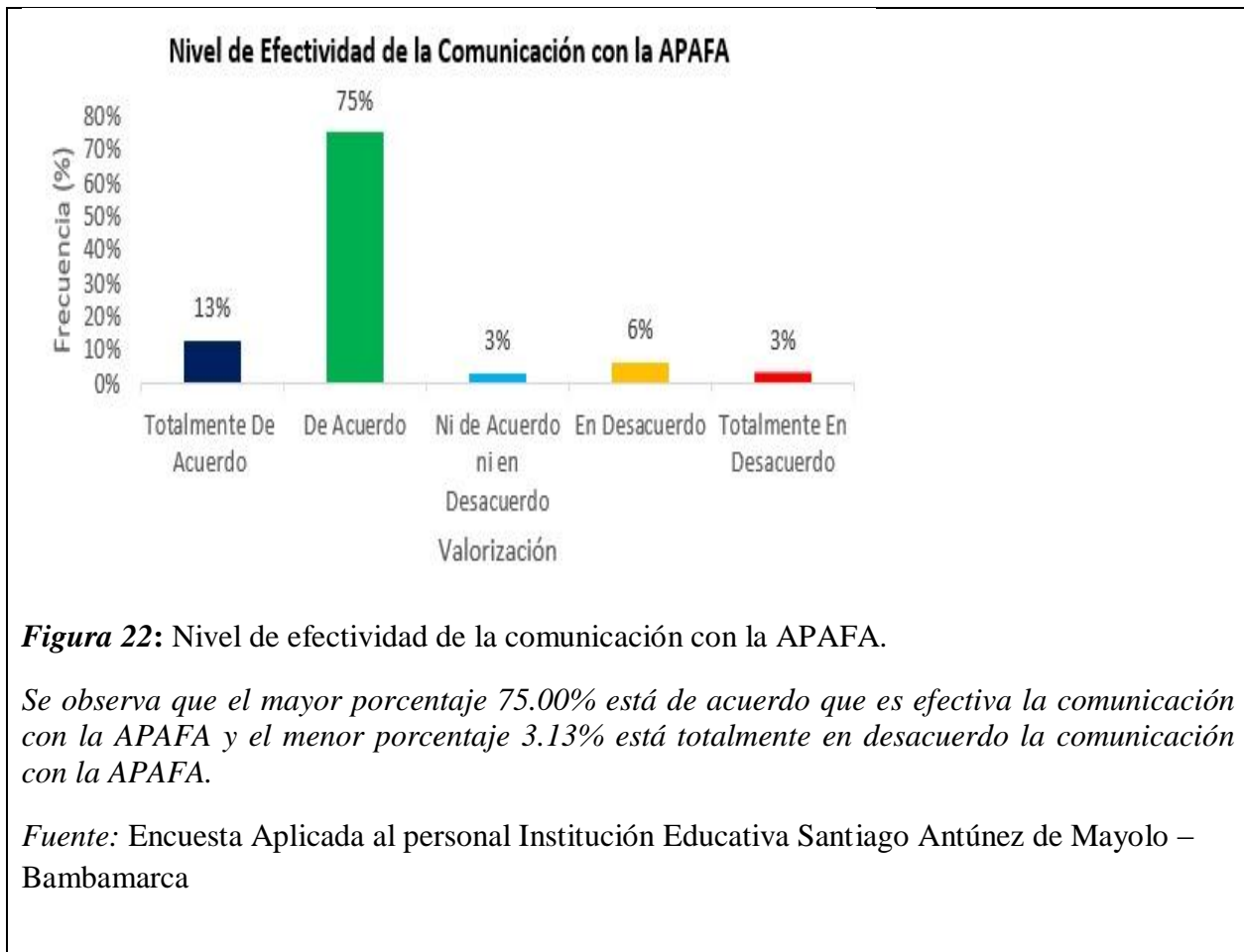


Figura 22: Nivel de efectividad de la comunicación con la APAFA.

Se observa que el mayor porcentaje 75.00% está de acuerdo que es efectiva la comunicación con la APAFA y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo la comunicación con la APAFA.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 27: Considera usted que la comunicación con otras áreas de la institución educativa fortalece las relaciones interpersonales

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,3	6,3	6,3
De acuerdo	22	68,8	68,8	75,0
Totalmente de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

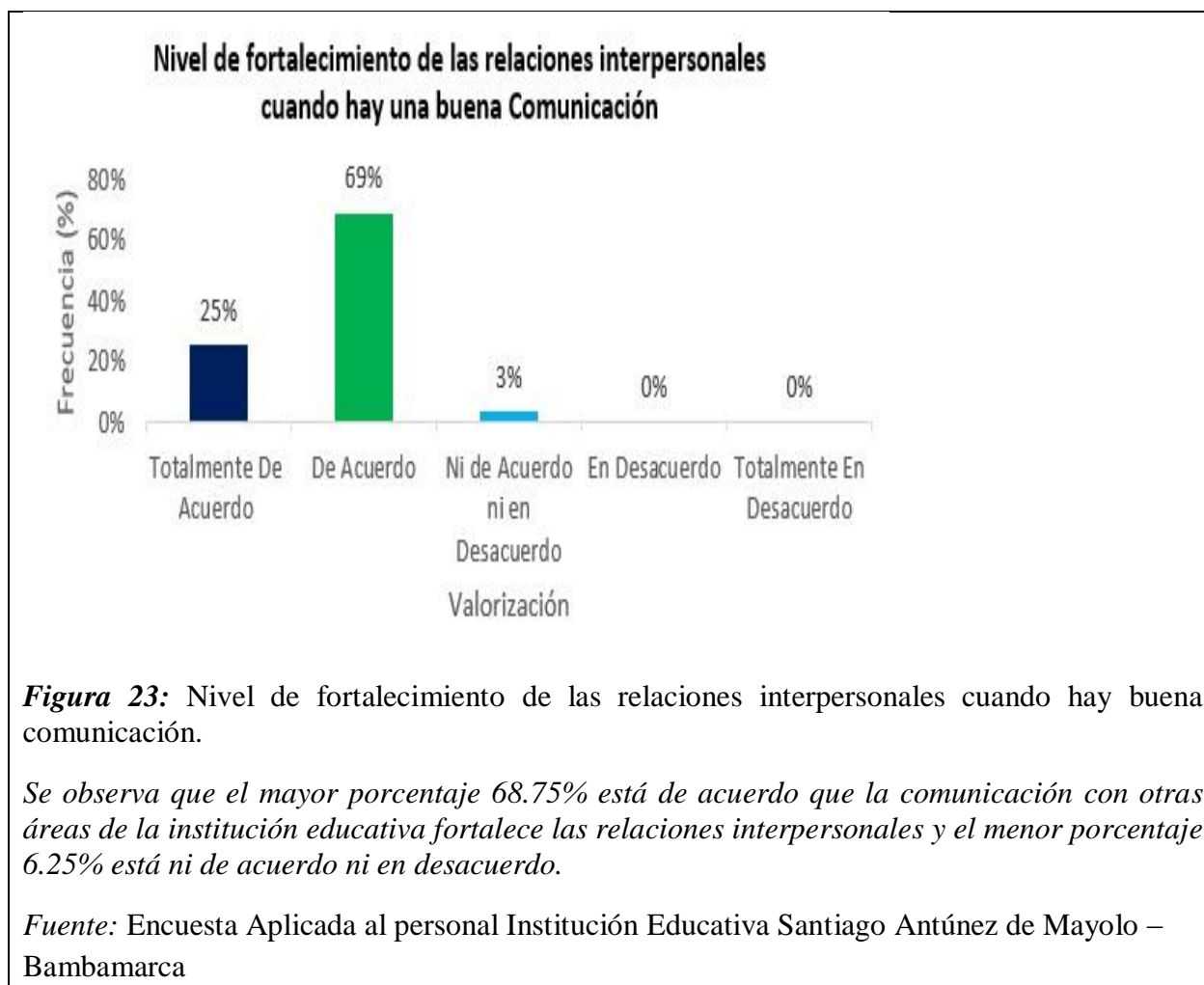


Figura 23: Nivel de fortalecimiento de las relaciones interpersonales cuando hay buena comunicación.

Se observa que el mayor porcentaje 68.75% está de acuerdo que la comunicación con otras áreas de la institución educativa fortalece las relaciones interpersonales y el menor porcentaje 6.25% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 28: Considera que su trabajo es de calidad

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
De acuerdo	18	56,3	56,3	59,4
Totalmente de acuerdo	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

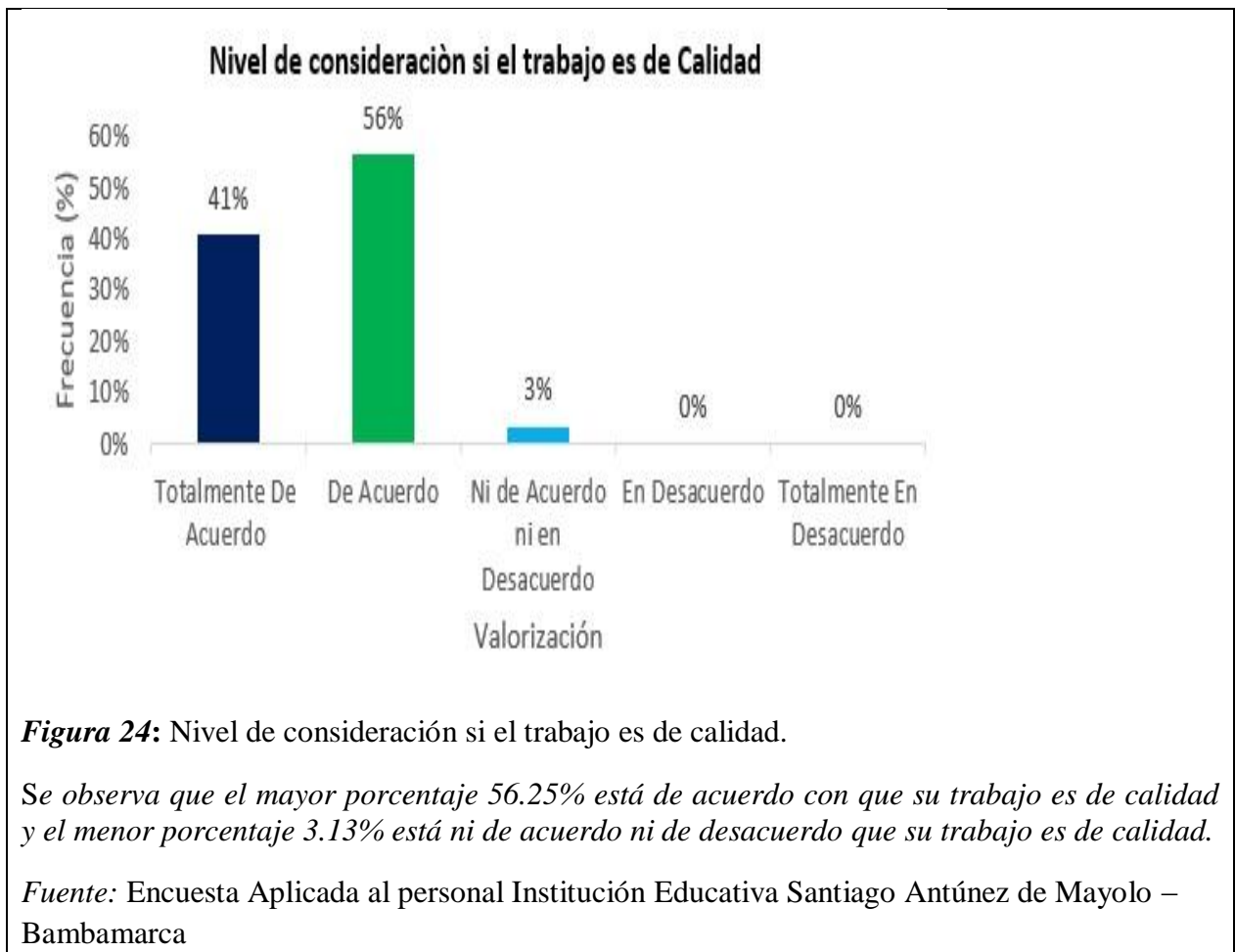


Figura 24: Nivel de consideración si el trabajo es de calidad.

Se observa que el mayor porcentaje 56.25% está de acuerdo con que su trabajo es de calidad y el menor porcentaje 3.13% está ni de acuerdo ni de desacuerdo que su trabajo es de calidad.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 29: Le es dificultoso alcanzar los objetivos

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	12,5	12,5	12,5
En desacuerdo	11	34,4	34,4	46,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	50,0
De acuerdo	14	43,8	43,8	93,8
Totalmente de acuerdo	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

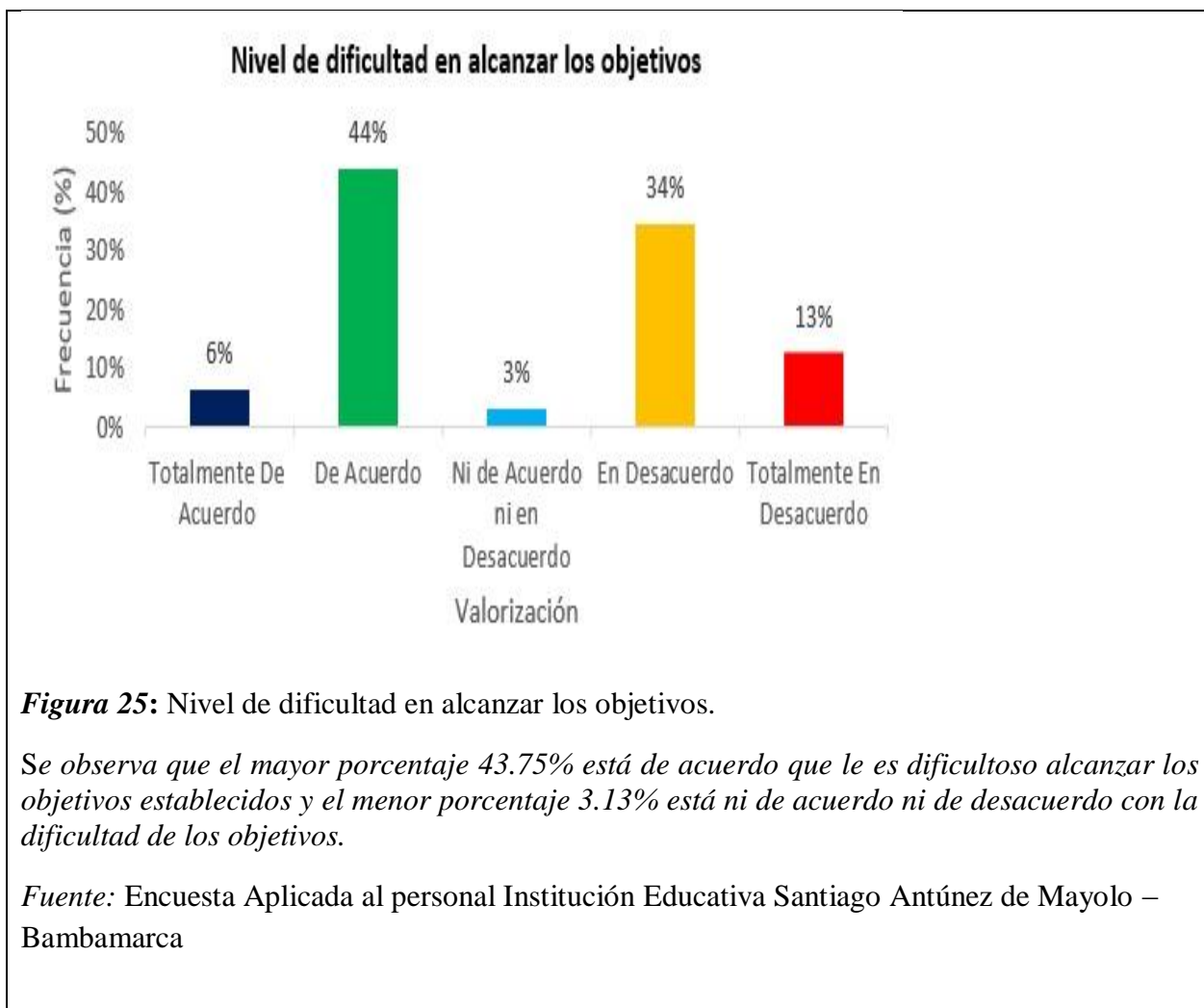


Figura 25: Nivel de dificultad en alcanzar los objetivos.

Se observa que el mayor porcentaje 43.75% está de acuerdo que le es dificultoso alcanzar los objetivos establecidos y el menor porcentaje 3.13% está ni de acuerdo ni de desacuerdo con la dificultad de los objetivos.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 30: Logra los objetivos propuestos

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
De acuerdo	24	75,0	75,0	78,1
Totalmente de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

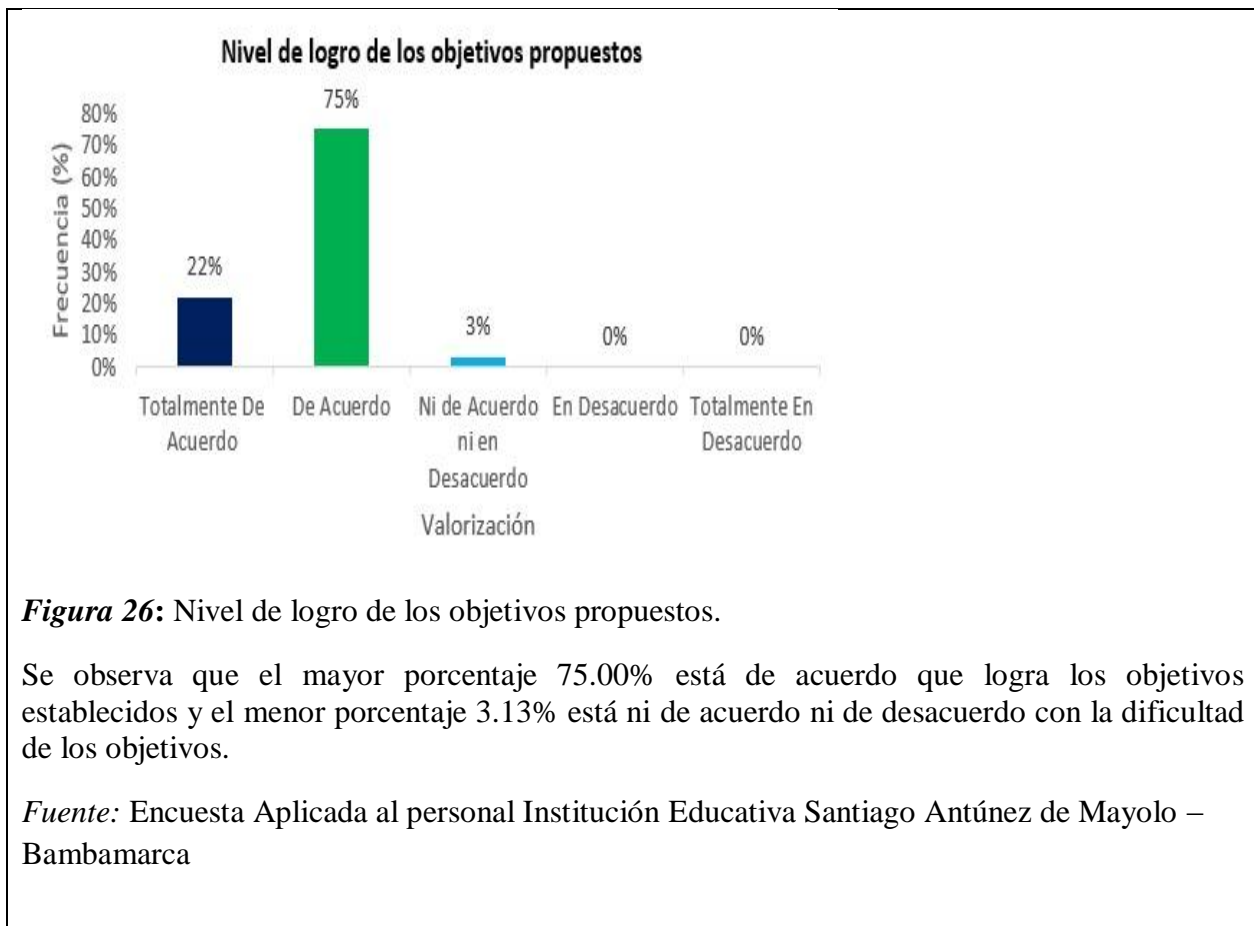


Figura 26: Nivel de logro de los objetivos propuestos.

Se observa que el mayor porcentaje 75.00% está de acuerdo que logra los objetivos establecidos y el menor porcentaje 3.13% está ni de acuerdo ni de desacuerdo con la dificultad de los objetivos.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 31: Utiliza los recursos adecuadamente

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
De acuerdo	26	81,3	81,3	84,4
Totalmente de acuerdo	5	15,6	15,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

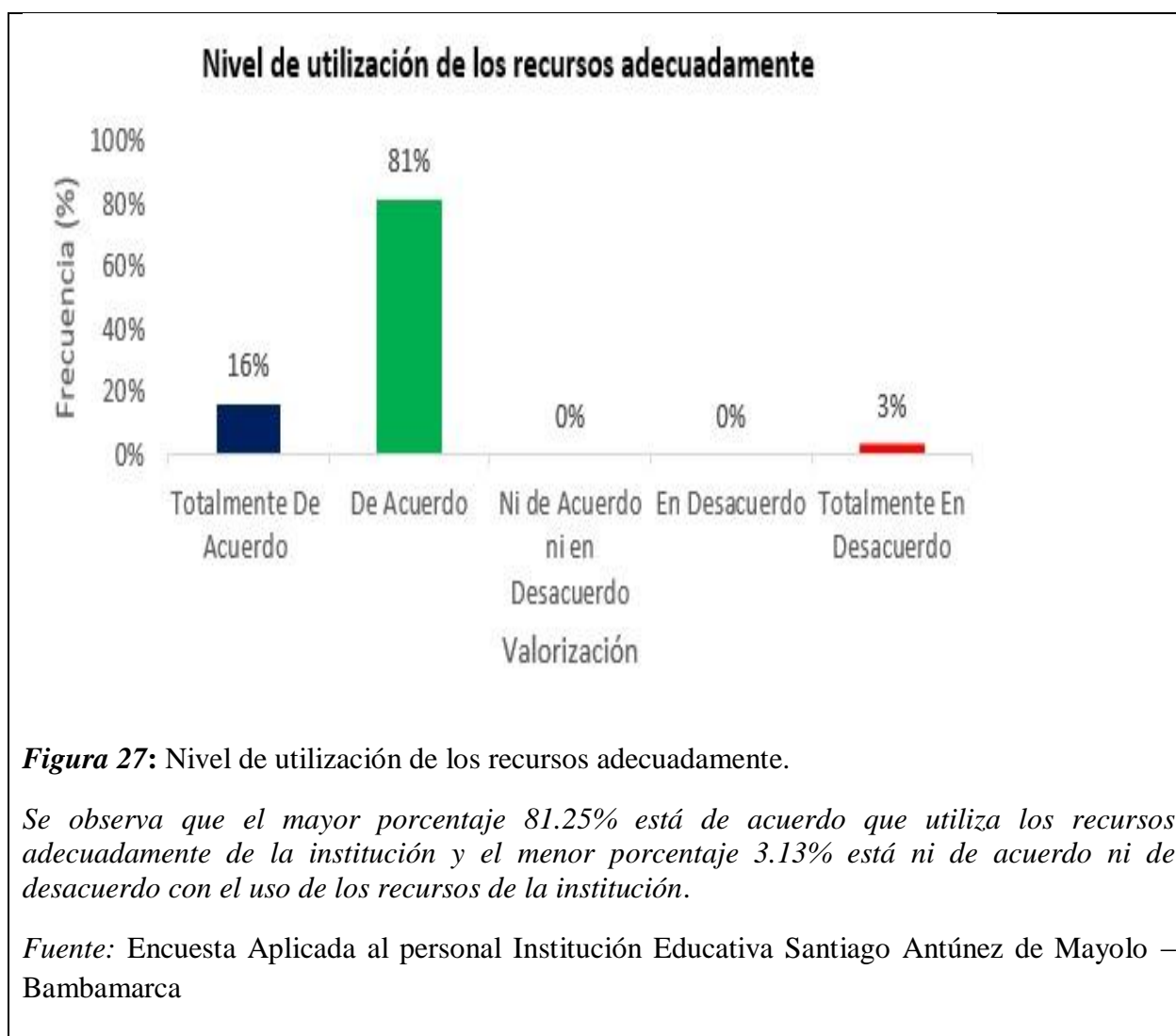


Figura 27: Nivel de utilización de los recursos adecuadamente.

Se observa que el mayor porcentaje 81.25% está de acuerdo que utiliza los recursos adecuadamente de la institución y el menor porcentaje 3.13% está ni de acuerdo ni de desacuerdo con el uso de los recursos de la institución.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 32: Asume con responsabilidad las tareas asignadas

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
De acuerdo	22	68,8	68,8	68,8
Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

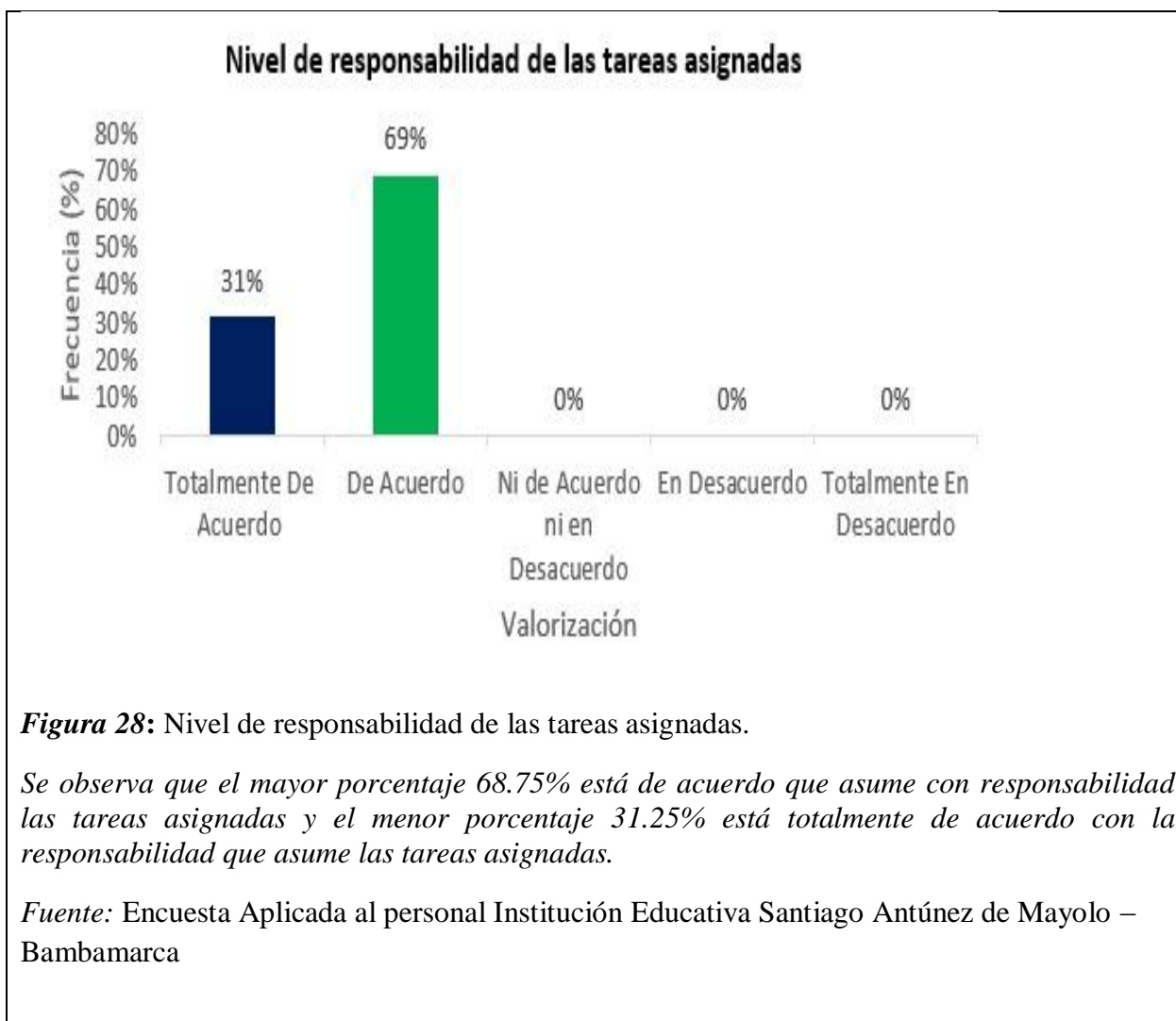


Figura 28: Nivel de responsabilidad de las tareas asignadas.

Se observa que el mayor porcentaje 68.75% está de acuerdo que asume con responsabilidad las tareas asignadas y el menor porcentaje 31.25% está totalmente de acuerdo con la responsabilidad que asume las tareas asignadas.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 33: Acata las normas, procedimientos y políticas de la institución

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
De acuerdo	25	78,1	78,1	78,1
Totalmente de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

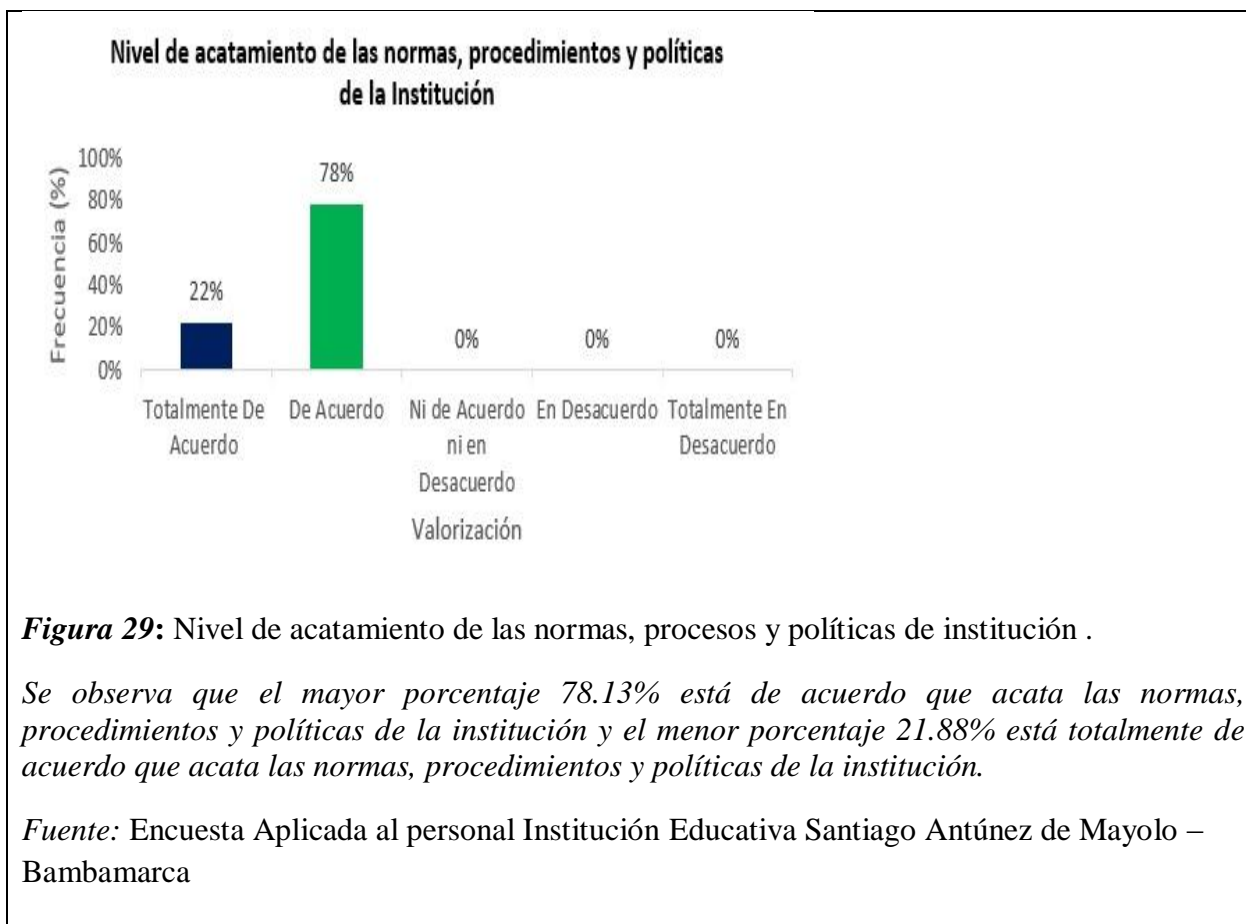


Figura 29: Nivel de acatamiento de las normas, procesos y políticas de institución .

Se observa que el mayor porcentaje 78.13% está de acuerdo que acata las normas, procedimientos y políticas de la institución y el menor porcentaje 21.88% está totalmente de acuerdo que acata las normas, procedimientos y políticas de la institución.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 34: Cumple con su horario de trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
De acuerdo	19	59,4	59,4	62,5
Totalmente de acuerdo	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

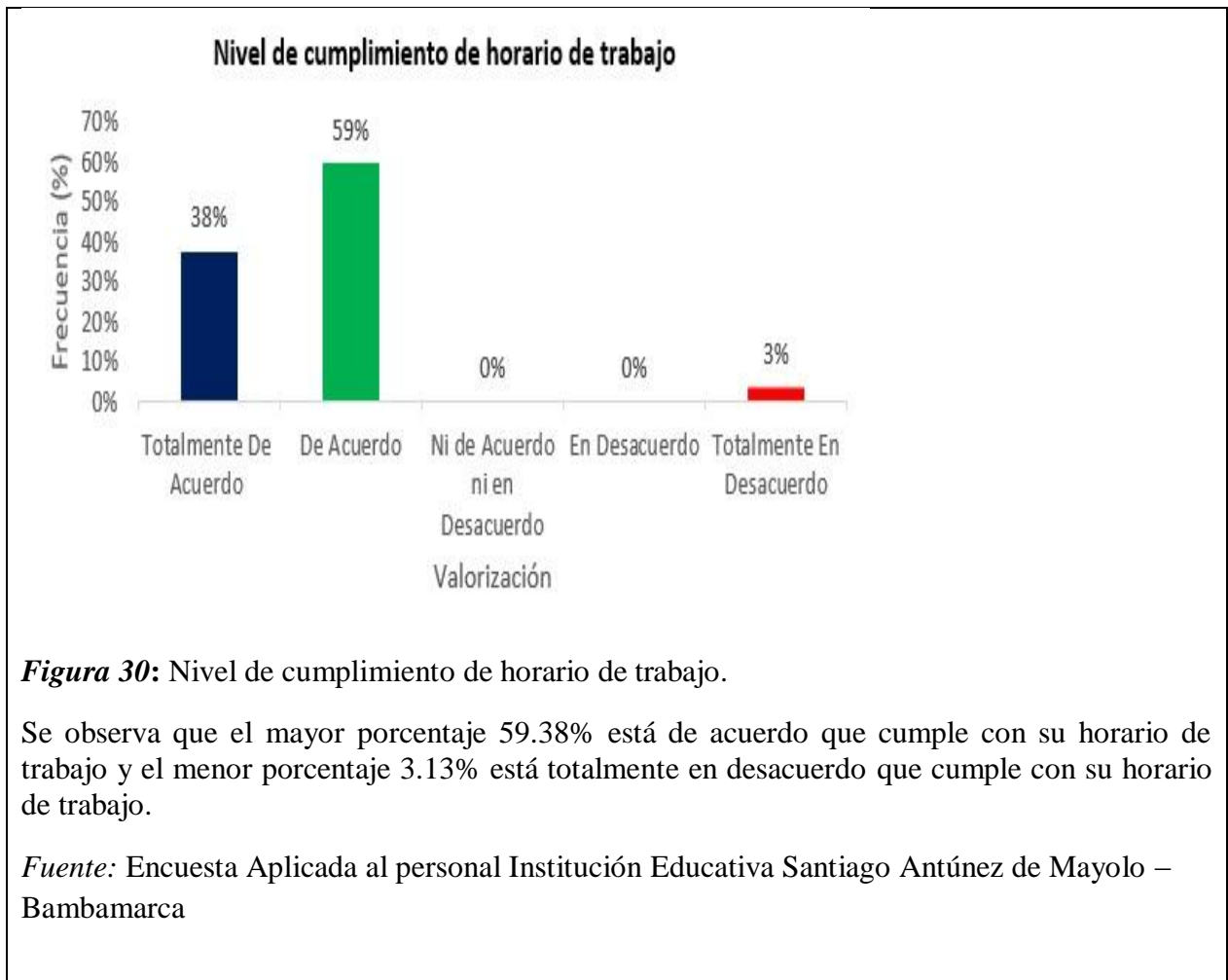


Figura 30: Nivel de cumplimiento de horario de trabajo.

Se observa que el mayor porcentaje 59.38% está de acuerdo que cumple con su horario de trabajo y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo que cumple con su horario de trabajo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 35: Sus labores son realizadas desde un punto de vista ético y moral.

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
De acuerdo	19	59,4	59,4	59,4
Totalmente de acuerdo	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

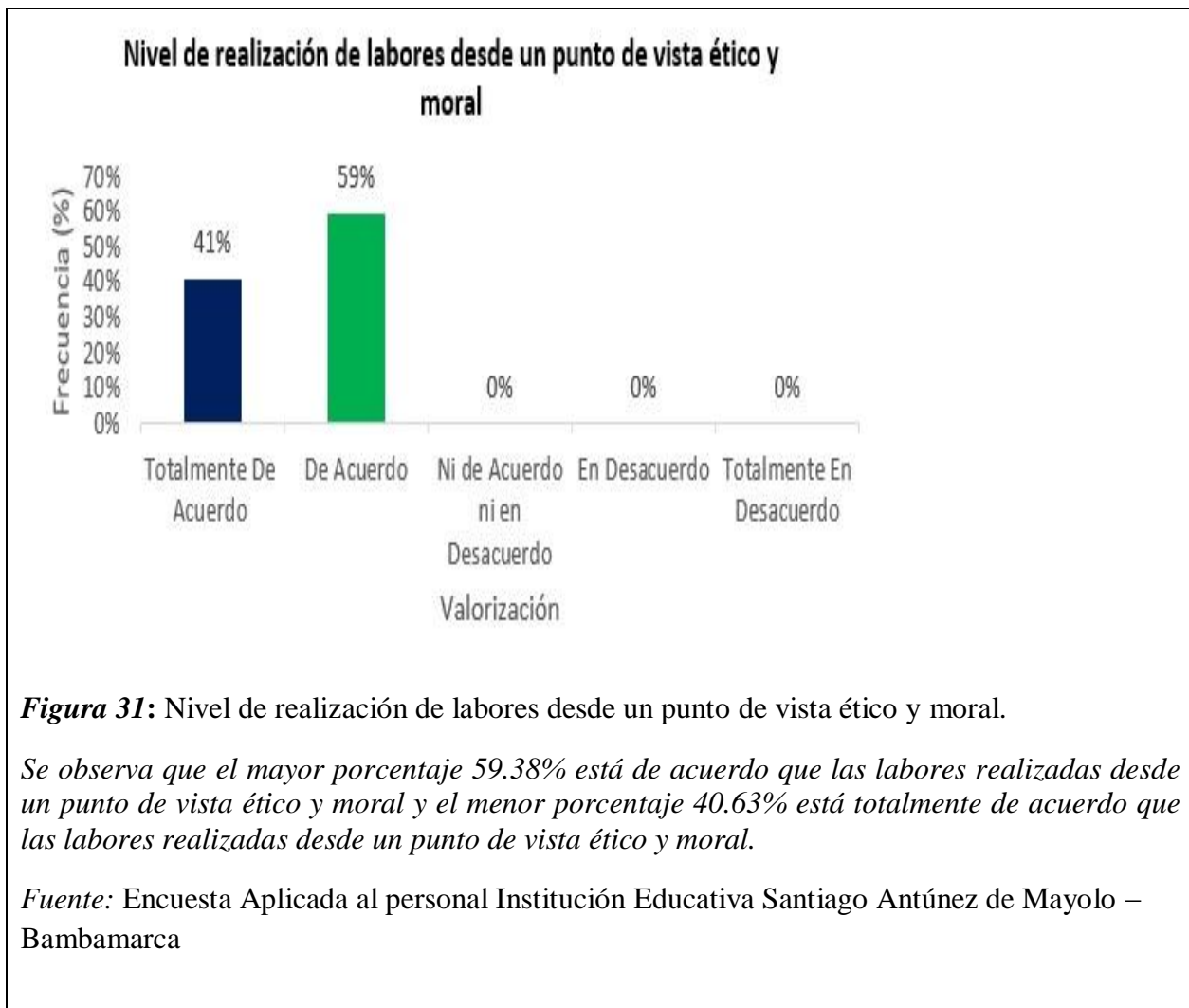


Figura 31: Nivel de realización de labores desde un punto de vista ético y moral.

Se observa que el mayor porcentaje 59.38% está de acuerdo que las labores realizadas desde un punto de vista ético y moral y el menor porcentaje 40.63% está totalmente de acuerdo que las labores realizadas desde un punto de vista ético y moral.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 36: Ejecuta espontáneamente las tareas sin presión de un superior

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
De acuerdo	21	65,6	65,6	68,8
Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

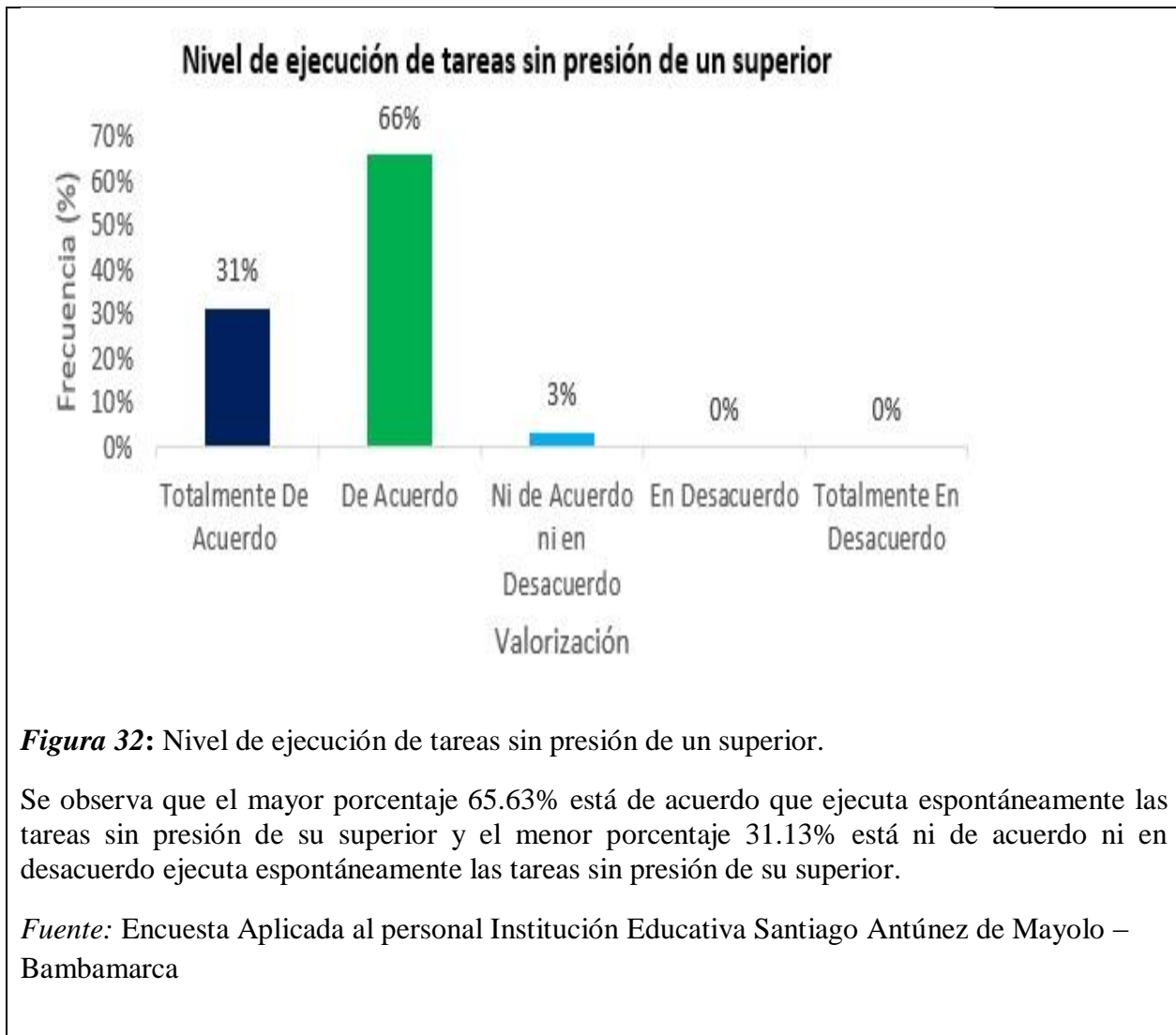


Figura 32: Nivel de ejecución de tareas sin presión de un superior.

Se observa que el mayor porcentaje 65.63% está de acuerdo que ejecuta espontáneamente las tareas sin presión de su superior y el menor porcentaje 31.13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo ejecuta espontáneamente las tareas sin presión de su superior.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 37: Promueve soluciones creativas ante problemas de trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
De acuerdo	21	65,6	65,6	68,8
Totalmente de acuerdo	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

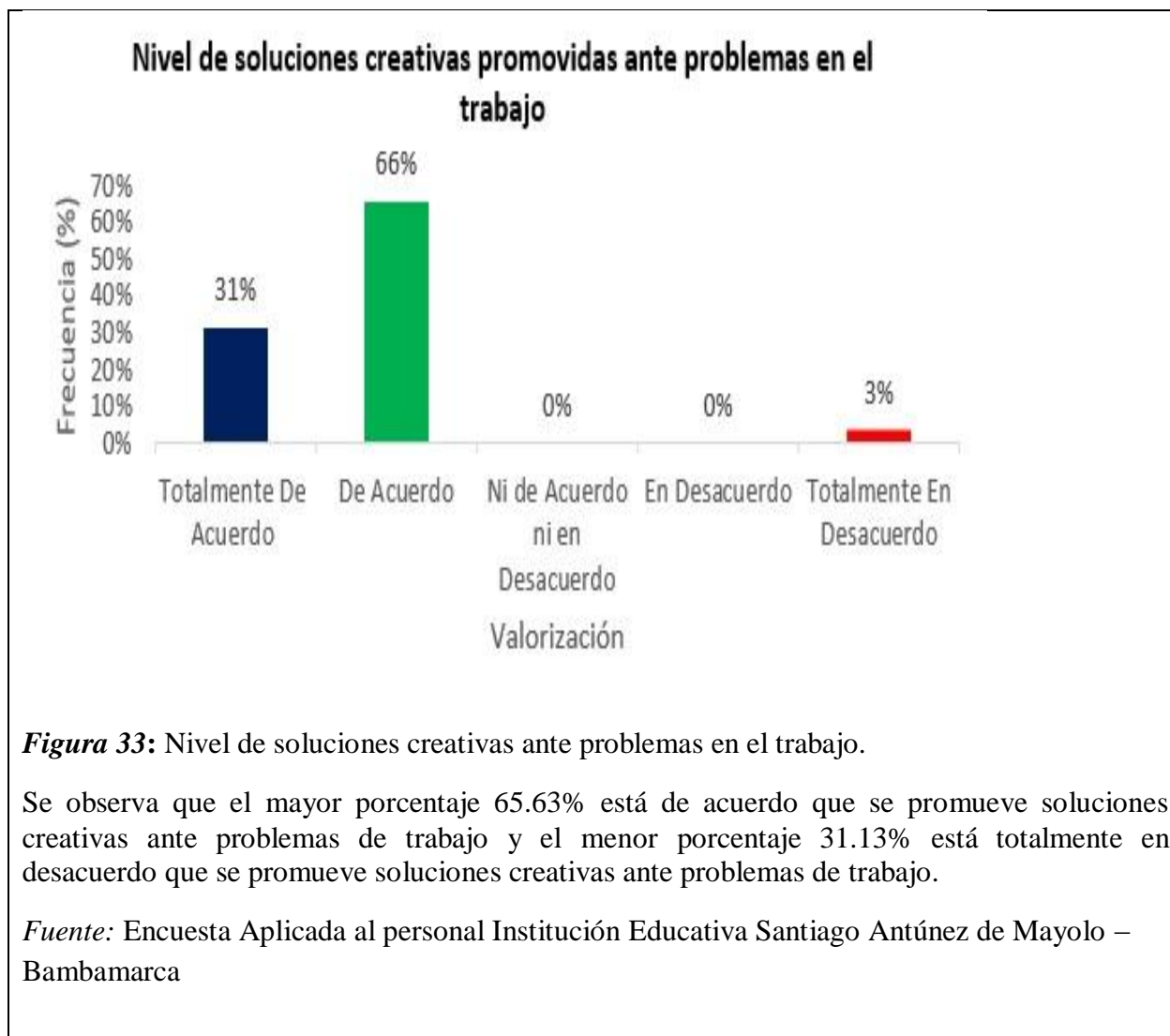


Figura 33: Nivel de soluciones creativas ante problemas en el trabajo.

Se observa que el mayor porcentaje 65.63% está de acuerdo que se promueve soluciones creativas ante problemas de trabajo y el menor porcentaje 31.13% está totalmente en desacuerdo que se promueve soluciones creativas ante problemas de trabajo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 38: Establece objetivos para su propio trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
En desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	0,0
De acuerdo	24	75,0	75,0	75,0
Totalmente de acuerdo	8	25,0	25,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

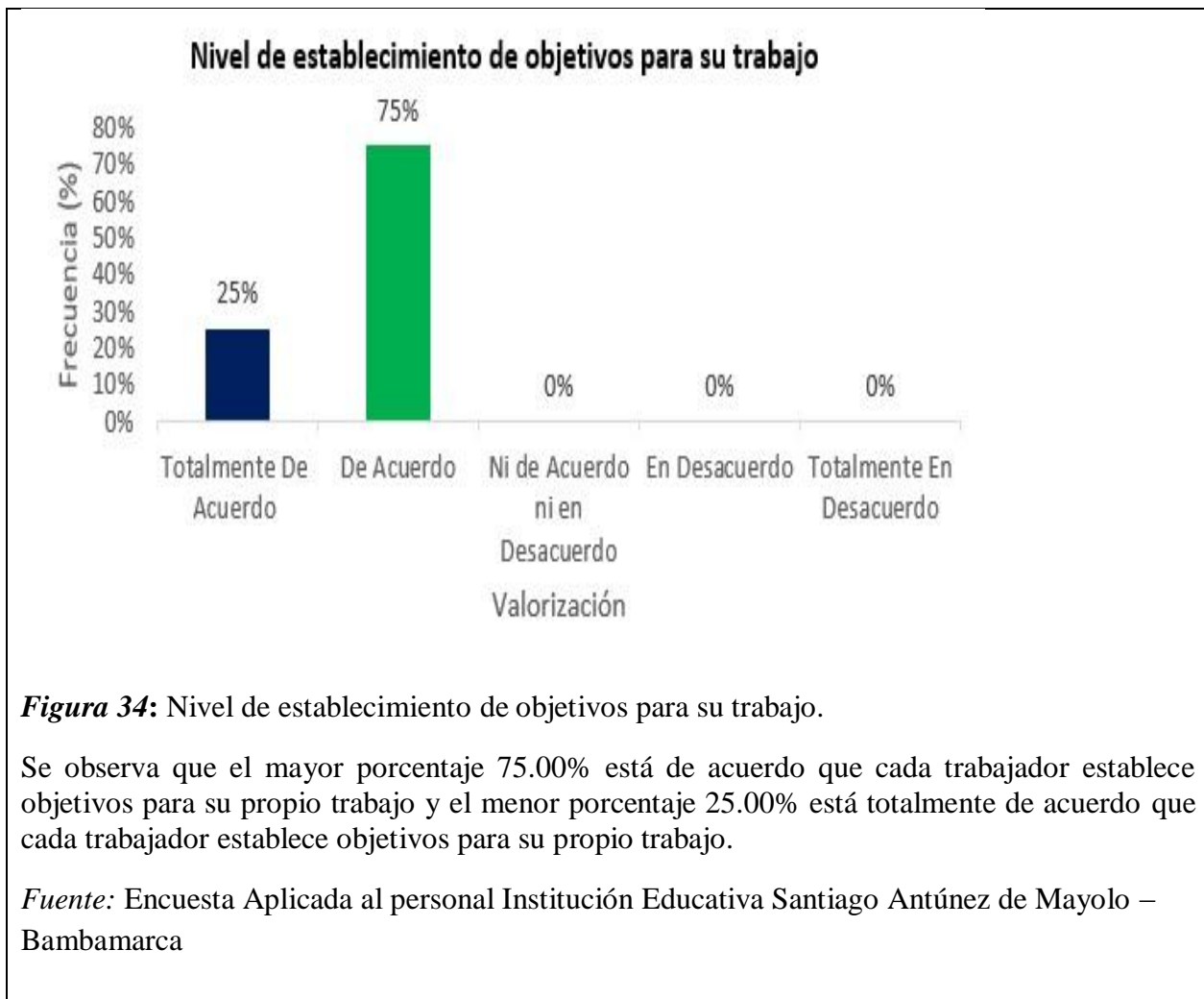


Figura 34: Nivel de establecimiento de objetivos para su trabajo.

Se observa que el mayor porcentaje 75.00% está de acuerdo que cada trabajador establece objetivos para su propio trabajo y el menor porcentaje 25.00% está totalmente de acuerdo que cada trabajador establece objetivos para su propio trabajo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 39: Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
De acuerdo	18	56,3	56,3	59,4
Totalmente de acuerdo	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

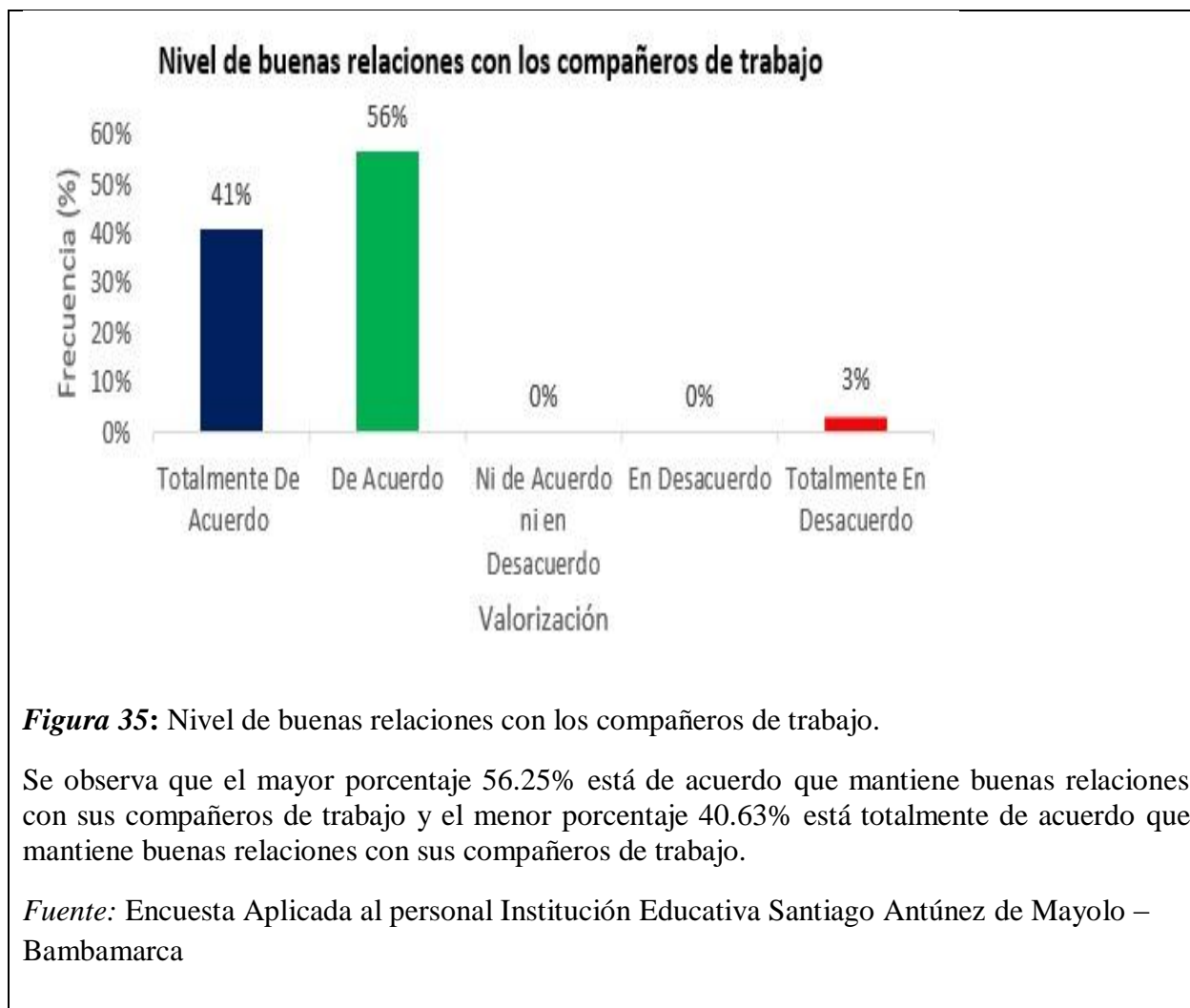


Figura 35: Nivel de buenas relaciones con los compañeros de trabajo.

Se observa que el mayor porcentaje 56.25% está de acuerdo que mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y el menor porcentaje 40.63% está totalmente de acuerdo que mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 40: *Interactúa cordialmente con los padres de familia*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,3	6,3	9,4
De acuerdo	22	68,8	68,8	78,1
Totalmente de acuerdo	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

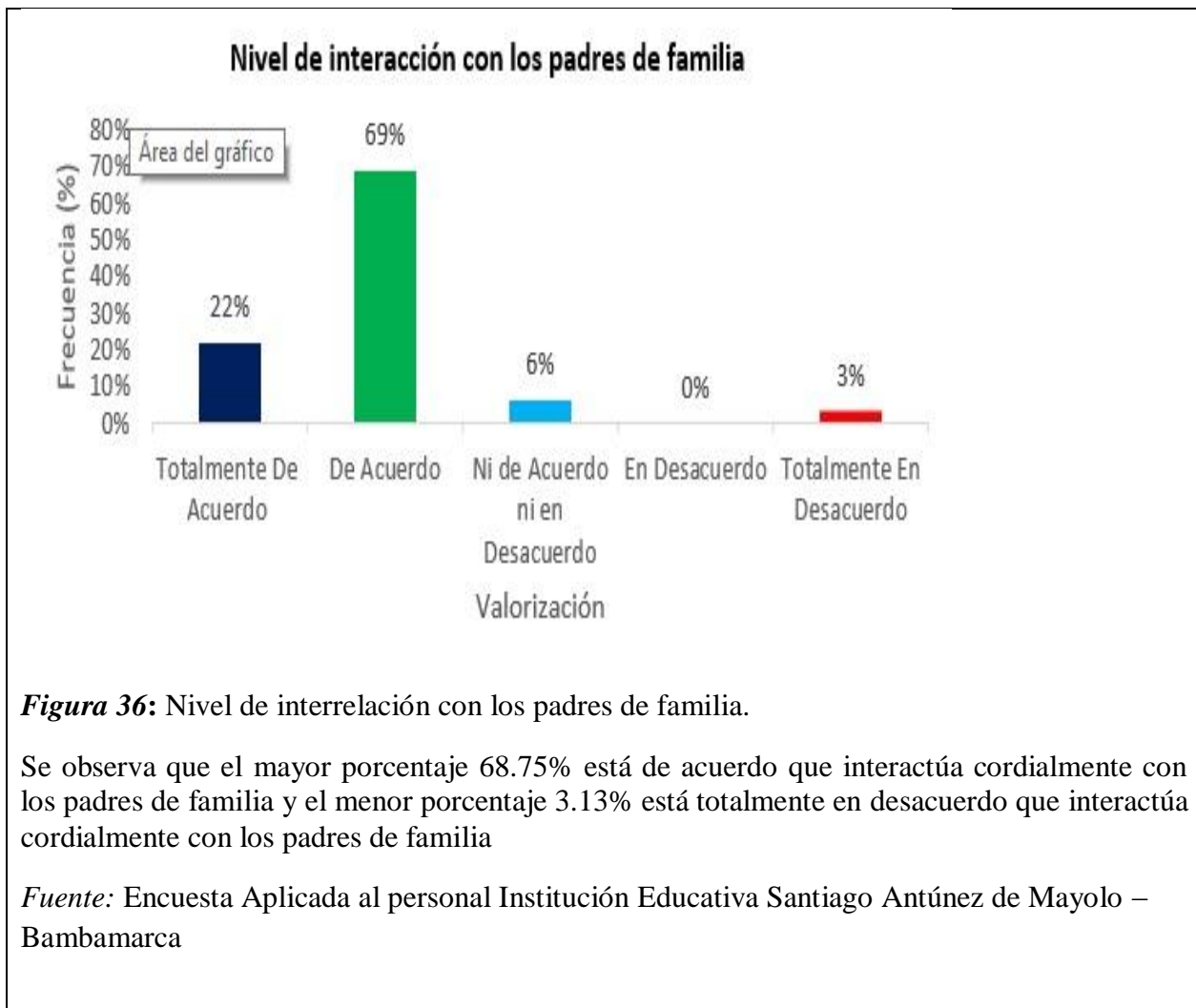


Figura 36: Nivel de interrelación con los padres de familia.

Se observa que el mayor porcentaje 68.75% está de acuerdo que interactúa cordialmente con los padres de familia y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo que interactúa cordialmente con los padres de familia

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 41: Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	3,1	3,1	6,3
De acuerdo	27	84,4	84,4	90,6
Totalmente de acuerdo	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

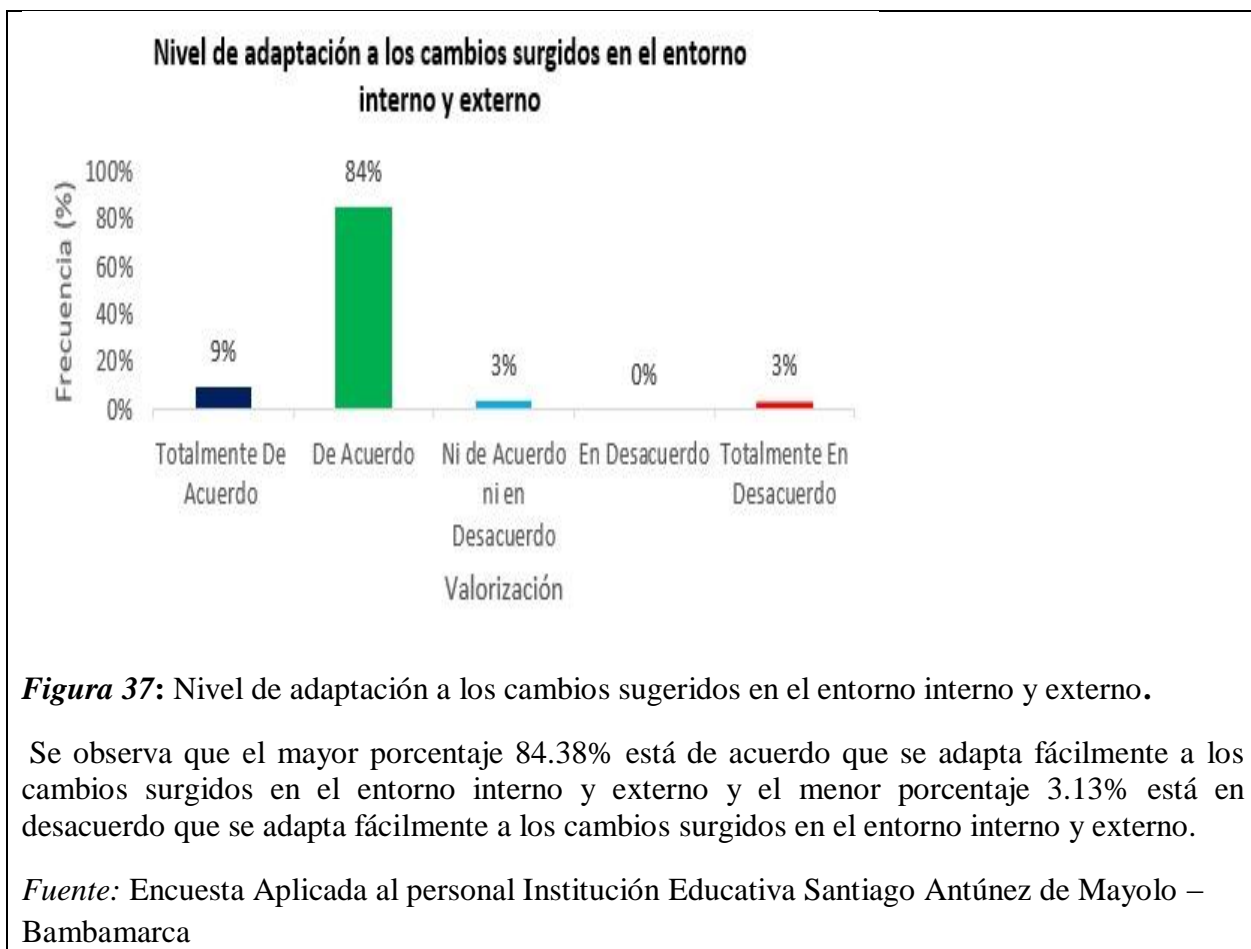


Figura 37: Nivel de adaptación a los cambios sugeridos en el entorno interno y externo.

Se observa que el mayor porcentaje 84.38% está de acuerdo que se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo y el menor porcentaje 3.13% está en desacuerdo que se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 42: *Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
De acuerdo	25	78,1	78,1	81,3
Totalmente de acuerdo	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

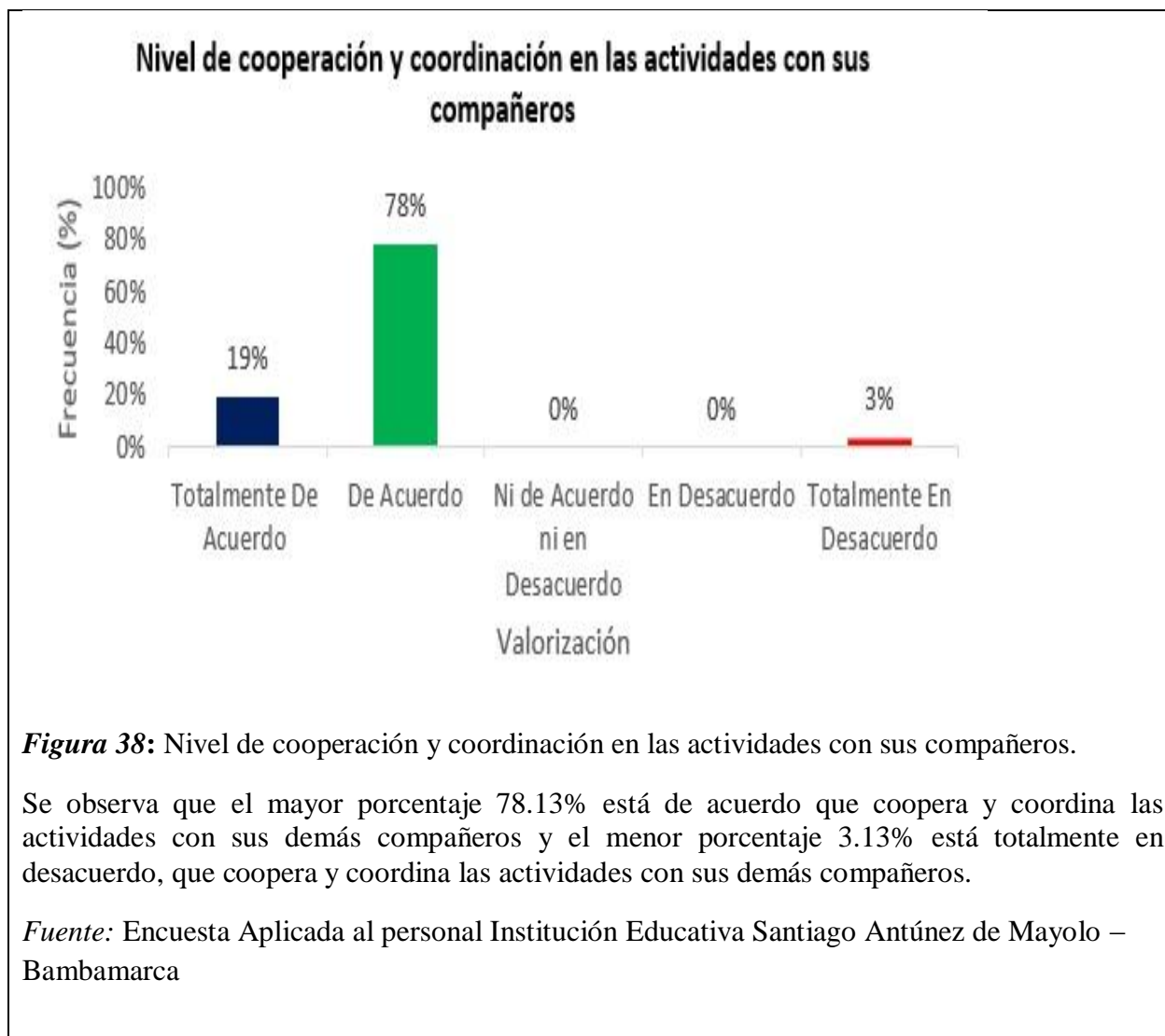


Figura 38: Nivel de cooperación y coordinación en las actividades con sus compañeros.

Se observa que el mayor porcentaje 78.13% está de acuerdo que coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo, que coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 43: Tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
De acuerdo	18	56,3	56,3	59,4
Totalmente de acuerdo	13	40,6	40,6	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

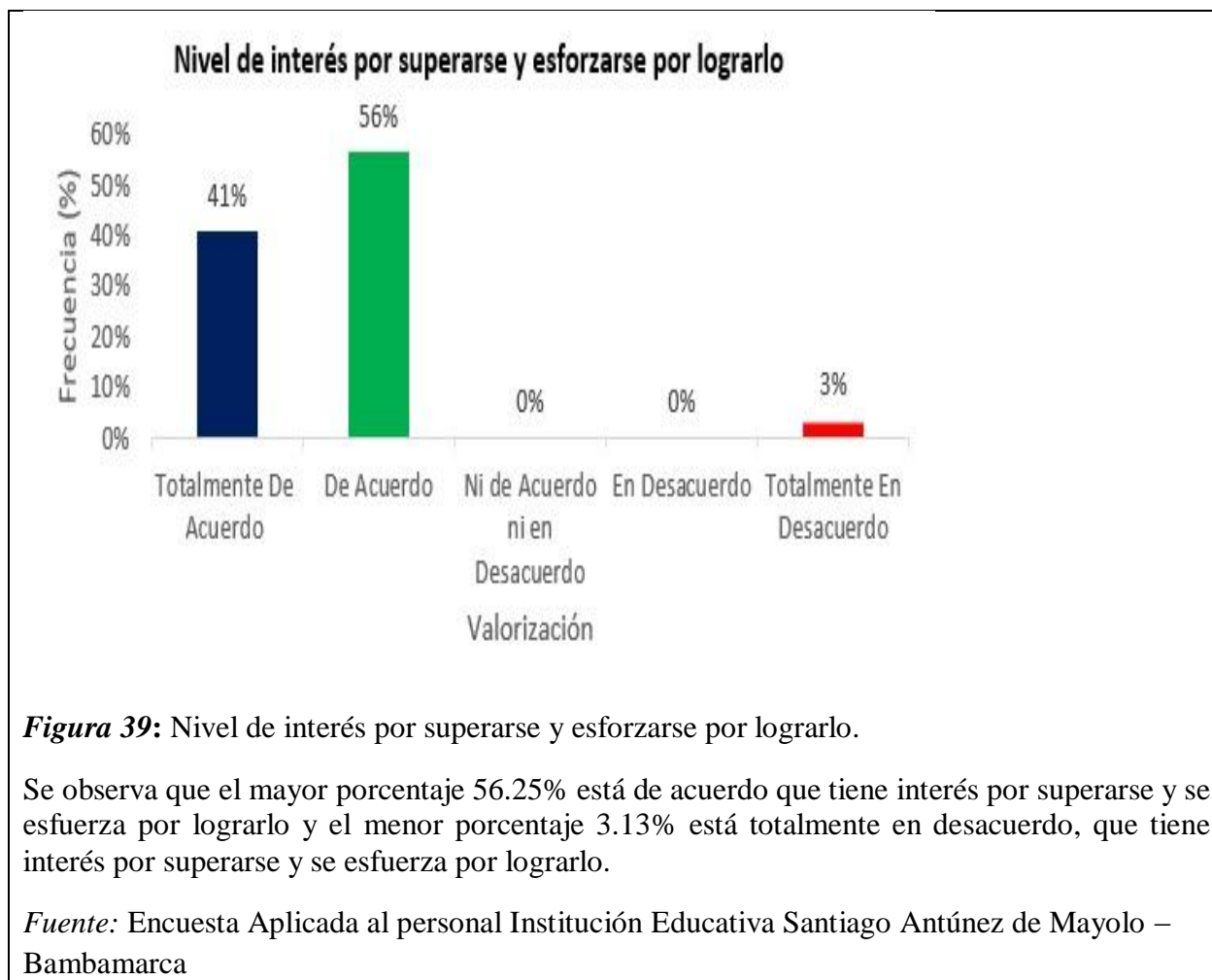


Figura 39: Nivel de interés por superarse y esforzarse por lograrlo.

Se observa que el mayor porcentaje 56.25% está de acuerdo que tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo, que tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

Tabla 44: *Influye en sus compañeros para lograr los resultados*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,1	3,1	3,1
En desacuerdo	0	0,0	0,0	3,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6,3	6,3	9,4
De acuerdo	25	78,1	78,1	87,5
Totalmente de acuerdo	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

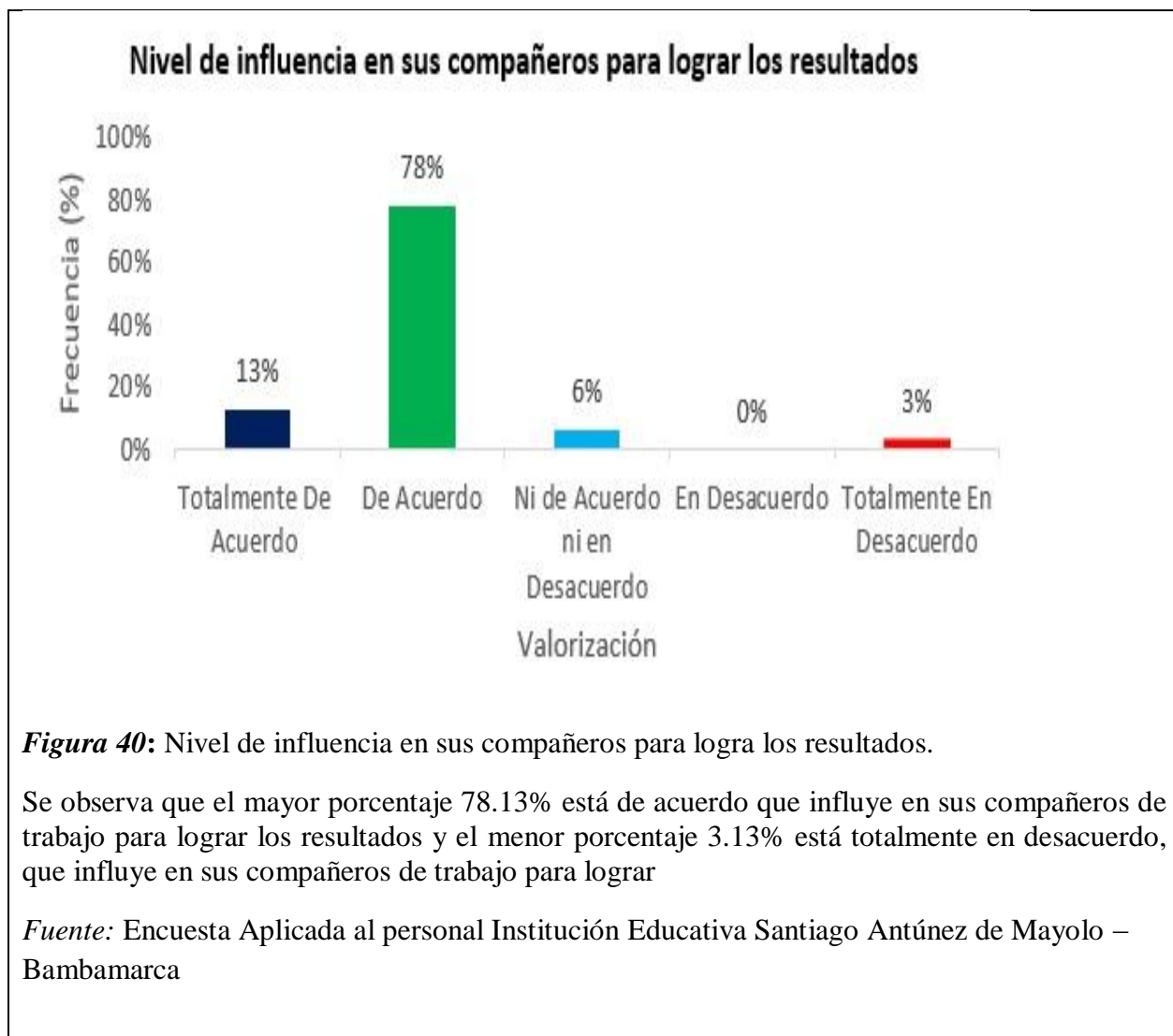


Figura 40: Nivel de influencia en sus compañeros para logra los resultados.

Se observa que el mayor porcentaje 78.13% está de acuerdo que influye en sus compañeros de trabajo para lograr los resultados y el menor porcentaje 3.13% está totalmente en desacuerdo, que influye en sus compañeros de trabajo para lograr

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

LOGRO DE OBJETIVOS

Conocer el nivel de comunicación en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2017.

Tabla 45: Nivel comunicación

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	31,3	31,3	31,3
Regular	15	46,9	46,9	78,1
Bueno	7	21,9	21,9	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

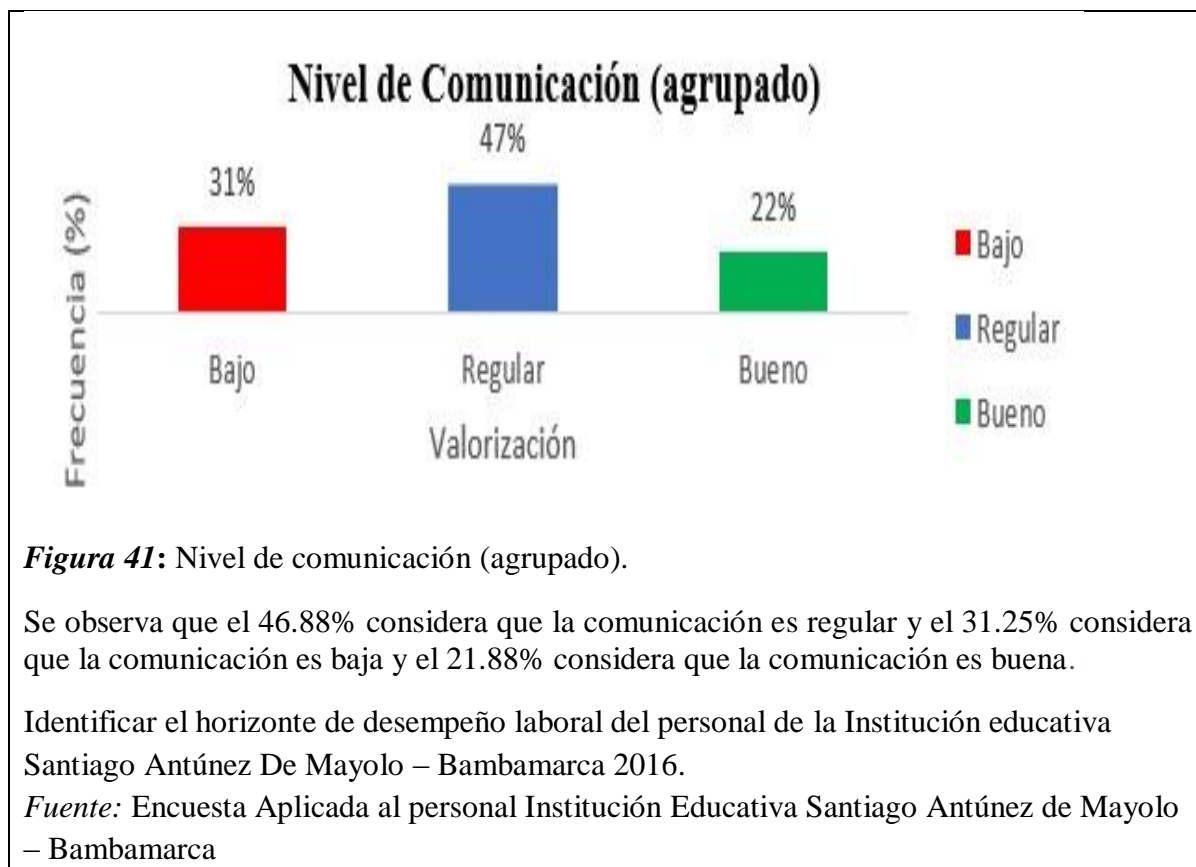


Tabla 46: Nivel de desempeño laboral

Valorización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	21,9	21,9	21,9
Regular	14	43,8	43,8	65,6
Alto	11	34,4	34,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

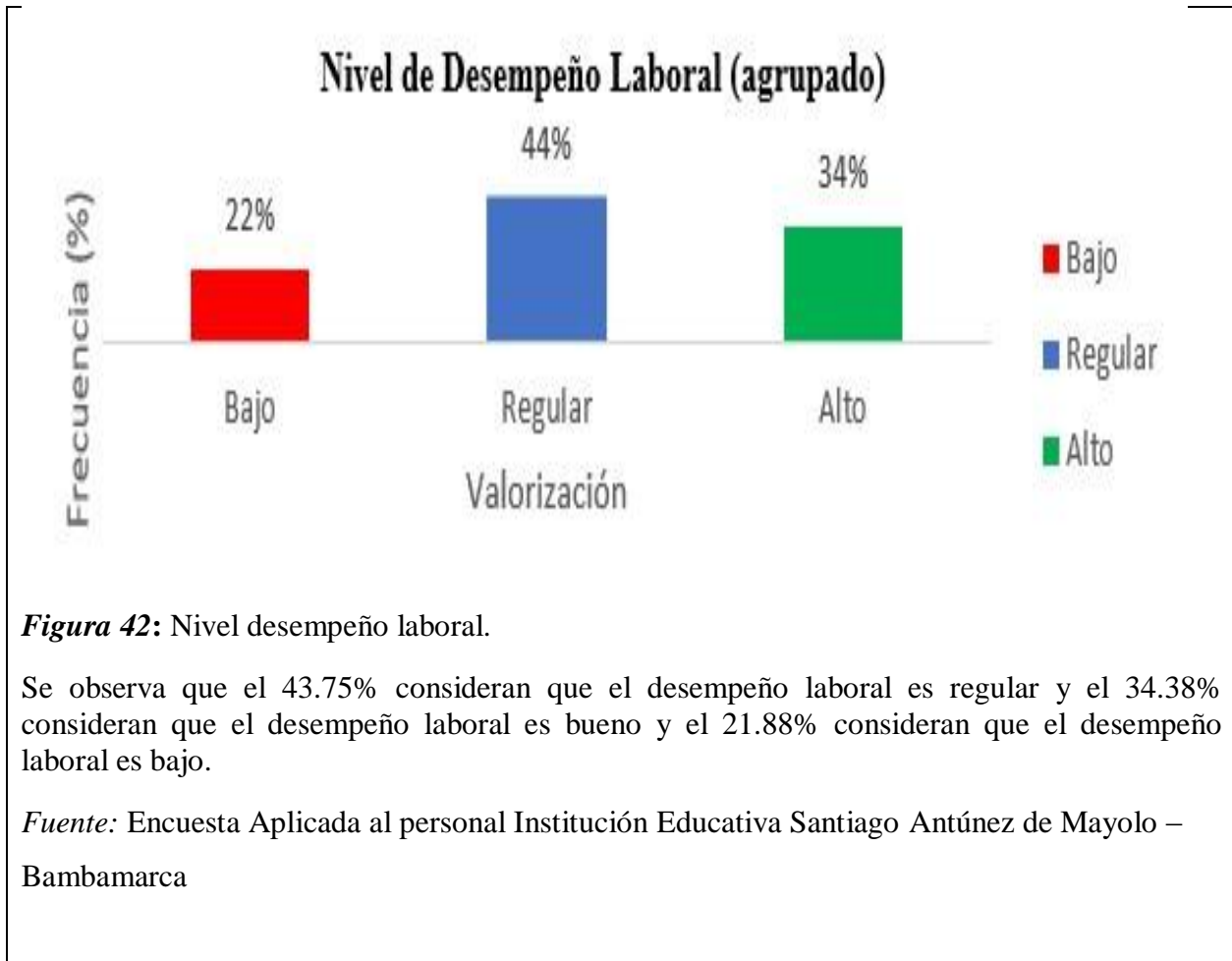


Figura 42: Nivel desempeño laboral.

Se observa que el 43.75% consideran que el desempeño laboral es regular y el 34.38% consideran que el desempeño laboral es bueno y el 21.88% consideran que el desempeño laboral es bajo.

Fuente: Encuesta Aplicada al personal Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca

3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

La muestra para dicha de la indagación se identificó como suficiente, escogiéndose como técnica el muestreo no probabilista, esta nos ayuda a determinar con exactitud las unidades muestrales que conformaran el estudio de campo.

Se utilizó como herramienta el cuestionario, este es más preparado, dúctil y exacto para la recolección de datos en este tipo de indagación.

La confianza de la herramienta se desarrolló por intermedio del Alfa de Cronbach con 0.79, indicando que la herramienta si es apta para recoger datos de la muestra, la validez del instrumento se realizó por juicios de expertos, siendo que las calificaciones de los expertos como buenos, indicando que realmente el instrumento está midiendo la variable en estudio.

La recopilación de los datos se hizo en el mismo lugar donde se realizó la investigación, participando todos los trabajadores que fueron parte de la muestra, la cual no ha permitido obtener resultados completos e eficientes para el presente estudio; la refinación y análisis de los datos estadísticos se realizaron en dos programas informáticos, el SPSS versión 22 y el Excel 2010, los cuales admitieron tener deducciones efímeros y puntuales. Se interpretó y analizó de los resultados de forma implacable y justa, lo que incidió a tener datos únicos relativos a que si el plan de comunicación mejorara el desempeño de los colaboradores de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca.

Los objetivos planteados se lograron ya que se identificó (Tabla 45 y Figura 39), que el 46.88% considera que la comunicación es regular y el 31.25% considera que la comunicación es baja y el 21.88% considera que la comunicación es buena. Además se identificó (Tabla 46 y Figura 40), que el 43.75% piensan que el desempeño laboral es regular y el 34.38% considera que el desempeño laboral es bueno y el 21.25% piensan que el desempeño laboral es bajo.

Los resultados encontrados coinciden con los hallados por Balarezo, T. (2014), En su tesis La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organización de la empresa San Miguel Drive, donde confirma que la comunicación organizacional interviene claramente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, y en el comportamiento de los empleados.

Los resultados encontrados son similares a los encontrados por Wong, R. (2014), 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”. Donde confirma que al

implementar un plan de comunicación mejoraría la gestión mejoraría los beneficios de los colaboradores y de la Empresa.

Los resultados encontrados reafirman los establecidos por (Chiavenato, 2008) en su teoría, criterios para evaluar el desempeño, establece como prioridad la medición, evaluación y monitoreo de los resultados, concretos y finales que una organización desea alcanzar en un periodo determinado, el desempeño, los medios instrumentales con los que pretende ponerlo en práctica, las competencias, habilidades individuales que aportan y agregan las personas. Son aspectos fundamentales para tener éxito en su desempeño y resultados.

En la comparación de los datos encontrados con la de otros autores, y diferentes hipótesis que repitieron la comunicación y el desempeño laboral, esta investigación muestra semejanza, confirmando que la investigación realizada cumplió todos los estándares de investigación científica, permitiendo el fortalecimiento de las conclusiones y pasando a ser datos válidos para la colectividad científica encaminada a la investigación de los saberes benéficos.

Los resultados encontrados en el estudio indican que un plan de comunicación se asocia positivamente con el desempeño de los colaboradores, en la Tabla 24 y Figura 18, nos indican que el 96.9 % están de acuerdo y totalmente de acuerdo y solo un 3,1 % están en desacuerdo lo que indica que es importante que se mejore la comunicación en la Institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo, estos hallazgos no coinciden con los hallados por Beltrán, (2014) encontró que la mayor parte de personas tienen malas relaciones con sus compañeros, escasa comunicación, inadecuado liderazgo, desconocen los objetivos y valores, así mismo falta de superación y promoción, carecen de motivación, lo que genera un desempeño laboral desfavorable

Los resultados confirman lo señalado según Brandolini y Gonzáles (2009) señalaron que la comunicación es lo que mantiene viva, en constante creación y desarrollo a cualquier institución de cualquier índole de lo contrario no existiría organizaciones sin procesos de comunicación interna, por tal motivo “La dirección general, los gerentes, los empleados, interactúan, conversan, hacen comentarios, hasta en sus gestos comunican dentro y fuera de los ámbitos de trabajo”. Asimismo, manifiestan que el proceso de comunicación interna surge a partir de generar un entorno productivo, armonioso y participativo.

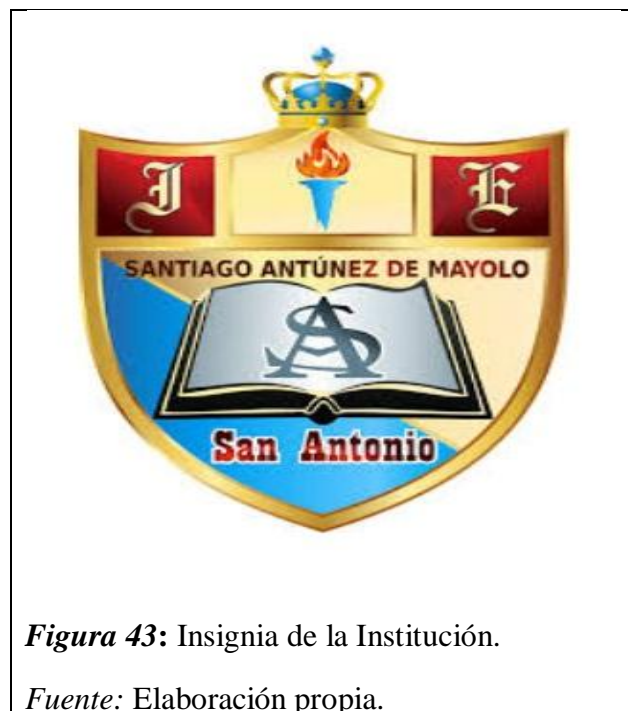
Existe confirmación con literatura señalada por Andrade (2005) mencionó que el proceso de comunicación interna es un conjunto de actividades efectuadas por la organización para la

creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

La contrastación de los datos hallados con los resultados de otros investigadores, así como las teorías establecidas tienen similitud, corroborando que los resultados encontrados en la investigación son válidos, lo que permite concluir que la investigación cumplió con los parámetros, comunicándose los resultados para utilidad de la comunidad de investigadores, de la empresa y de la sociedad en general.

3.3. APOORTE CIENTIFICO (Propuesta De Investigación)

TÉCNICA DE COMUNICACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS NIVELES DE COMUNICACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA.



PROGRAMA

1. RESUMEN
2. RESPONSABLES
3. RESUMEN EJECUTIVO
4. OBJETIVOS: GENERAL, ESPECÍFICOS
5. JUSTIFICACIÓN
6. DESARROLLO DEL PLAN
7. PRESUPUESTO
8. COSTO BENEFICIO

1. RESUMEN

El programa de comunicación laboral es una herramienta que pueden ser aplicados y utilizada dentro de las instituciones, tanto privada como estatales, realizado con el objetivo de superar la comunicación de los colaboradores, sino también de gestionar adecuadamente los factores externos (higiene), que en suma genera mayor satisfacción laboral y contribuye también la buena comunicación y motivar al personal de la institución puesta en práctica.

Para la ejecución del programa se deben enunciar ciertos elementos de ejecución claves para el éxito del mismo. A continuación se enlistan consideraciones generales que deben tomarse en cuenta a la hora de poner en acción cada una de las acciones del programa: como la puesta en práctica de factores higiene como motivacionales para mejorar la percepción de la automotivación, enriquecimiento del puesto, empoderamiento, mejoras de las condiciones físicas del ambiente de trabajo, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales al desarrollas estrategias de comunicación.

Para que se tenga éxito en el programa el reforzamiento debe ser continuo, asimismo generar una actitud de observación continua a los cambios positivos que se vayan generando y reforzar estos cambios mediante la felicitación, saber apertura a nuevos conocimientos y

prácticas. Es clave para el éxito de este programa apelar a nuevos conocimientos también aseguran el éxito del programa.

Por otro lado, podemos encontrar que la gran mayoría de organizaciones no cuentan con presupuesto ni profesionales capacitados dedicado a crear actividades de comunicación laboral a los colaboradores de la institución, sumado a esto, en muchas ocasiones, los colaboradores confrontan inadecuadas condiciones de trabajo, relaciones interpersonales conflictivas tanto con sus compañeros de trabajo como con sus supervisores, bajo nivel salarial e inestabilidad laboral.

Las cuales traen como consecuencia un colaborador frustrado e insatisfecho. Así pues, es necesario que la institución educativa invierta en mejorar la comunicación de sus colaboradores.

Por lo tanto, tenemos como misión del siguiente programa de comunicación, es crear y desarrollar estrategias de motivación que le sirvan de ayuda a los colaboradores de la institución educativa en la mejora en los niveles de comunicación.

2.- RESPONSABLES

Llamo Medina Elsa Eliset

Vásquez Vásquez María Luzdina

3.- RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del programa es contribuir con elevar el nivel de comunicación para que mejore el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa. Justifica el programa en el sentido que permite mejorar la comunicación general de los trabajadores de la institución, así como a garantizar soluciones efectivas para mejorar la comunicación y por ende aumentar el desempeño laboral. Los temas de desarrollo e tener en cuenta en este programa van relacionados con el enriquecimiento del puesto, desarrollo de la comunicación, empoderamiento y fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los colaboradores.

De igual manera el mejoramiento de las condiciones de trabajo debe ser uno de los principales objetivos de esta propuesta es por ello que la institución está involucrando en su planificación la inversión en los talleres para mejorar la comunicación en general, por lo tanto es importante el desarrollo de los mismos y potenciar las estrategias de motivación que sirvan para ayudar a los colaboradores de la institución educativa en diferentes criterios como para mejorar la percepción de la automotivación, enriquecimiento del puesto, empoderamiento, mejoras de las condiciones físicas del ambiente de trabajo, trabajo en equipo, liderazgo, y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales al desarrollar estrategias de comunicación. La misma que será monitoreada por los responsables del proyecto con el director de la institución educativa para un mejor logro del objetivo

4.- OBJETIVOS:

Objetivo General

Mejorar el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016.

Objetivos Específicos

Mejorar el nivel de comunicación en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca.

Optimizar el nivel de desempeño laboral del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca.

Ejecutar un plan de comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca.

5.- JUSTIFICACIÓN

La propuesta del Programa de comunicación, justifica porque no solo ayudaría a mejorar el nivel de comunicación de los colaboradores en general de la institución, produciendo actitudes y cambios positivos en general en toda la organización, tanto a

nivel personal como institucional, además contribuye a garantizar soluciones efectivas para una mejor comunicación y por ende aumentar el desempeño laboral.

Si se tiene personal altamente preparado y organizado Seria una de las claves fundamentales para lograr el éxito en una organización u empresa para mantenerla vigente y competitiva en el mercado de hoy.

6.- DESARROLLO DEL PLAN

El programa incluye las siguientes estrategias:

1. Programar reuniones de manera mensual con todo el personal. Sabemos que las reuniones nos ayudan a conocer las dificultades ocurridas durante el mes en curso, para de esta manera darles solución a las dificultades suscitadas y analizar activadas pendientes y organizarse mejor delegando funciones; involucrando a todo el personal presente, con la finalidad de hacerles conocer los acuerdos tomados en reunión de equipo directivo.
2. Implementar un Software digital para el control de asistencia del personal.

Es una herramienta muy importante en la administración de personal ya que permite el control de ingreso y salidas al centro de labor más eficiente del personal, además evita de favoritismos con dicho personal.

3. Fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Dialogo asertivo.

Realizando eventos sociales con los trabajadores de la Institución.

Ofreciendo incentivos para los trabajadores más destacados en la institución.

Delegar funciones internas de mayor jerarquía a diferentes trabajadores de la institución educativa.

4. Estrategia de mejora de las condiciones laborales del trabajador.

El mejoramiento de las condiciones de trabajo debe ser uno de los principales objetivos de toda organización, por ello se realizarán los siguientes talleres:

Ordenamiento de las aulas funcionales con el objetivo de determinar lo que es necesario e innecesario en las áreas de trabajo.

Establecimiento de política de limpieza y orden a nivel general con el objetivo de generar conciencia de la limpieza y el orden de cada una de las áreas de trabajo en la organización y por consiguiente se ahorra tiempo, y disminuye el estrés laboral.

Fortalecimiento de las relaciones interpersonales

Conoceremos la importancia que tiene la comunicación dentro de la organización, y esto consigue efectos positivos para el incremento de las relaciones interpersonales que conllevara a motivar y mejorar su desempeño laboral.

Es importante crear confianza en la organización por medio de la comunicación, la forma en que interactuamos e intercambiamos información con las personas nos generará cierto grado de confianza o no con la otra persona, por ello es necesaria fortalecerse en toda institución, para el efecto se requieren realizar diversas actividades fundamentales y con ello mejorar estas condiciones:

Fundamentación del aporte práctico

El plan de comunicación interna está basado en la teoría de Brandolini quien menciona que el proceso de comunicación interna surge a partir de generar un entorno productivo, armonioso y participativo. Es por ello que se afirma que las temáticas empleadas desde las comunicaciones internas tienen como principal objetivo el de generar motivación para los recursos humanos, hacer que el personal se organice y enfoque su trabajo de acuerdo con los objetivos éticos y productivos de la compañía.

Mencionado esto, se sabe que los colaboradores que pertenecen a la institución, son personas que han sido seleccionadas para cubrir los diferentes perfiles en base a sus conocimientos, habilidades, competencias; para así lograr los objetivos

organizacionales con los que cuenta toda empresa; donde la personal entrega todo de sí y permanece la mayor parte del tiempo en la organización, a la vez que se encuentra interrelacionándose con el cliente interno como externo.

El plan de comunicación interna se ha elaborado para ofrecer distintas etapas que en su conjunto aporten a que mejore el desempeño laboral en la Institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo de Bambamarca , donde contando con un buen nivel comunicacional, las personas conozcan el potencial y valor humano que implica el hecho de interrelacionarse correctamente entre sí y de pertenecer a la organización, así como el hecho de mantenerlos informados de todo lo que se tiene que hacer y de qué manera realizarlo, para así exista algo que impulse a realizar sus acciones y la voluntad de querer hacerlo y no se trate de una simple orden sino de ofrecer la información necesaria para el éxito del cumplimiento de sus actividades laborales.

Construcción del aporte práctico

Diagnóstico

Mediante la aplicación del instrumento, se corrobora la información referente a la Motivación Laboral aplicada a los colaboradores de la Institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo, y se evidenció lo siguiente:

Los colaboradores no cuentan con relaciones cálidas y de amistad a través de los niveles de comunicación, gestos, reconocimientos, asimismo no tienden a pensar en la calidad de sus relaciones personales y organizacionales, y pueden presentar problemas relacionados con las tareas que se le asignan, además de que no conocen de la empresa en la que laboran (Afiliación). Los encuestados no se fijan metas elevadas, ni realistas, no planifican por anticipado, consideran no recibir un feedback inmediato (que se les comunique como va su desempeño, a la vez que sienten que no son reconocidos por la empresa (Logro).

El colaborador no cuenta con poder de influencia, ni de persuasión, no se interesan por competir ni ganar (Poder).

En general a nivel de motivación Laboral, el colaborador no se siente impulsado a actuar laboralmente, muestran desgano, no actúan con vigorosidad, intensidad, persistencia y dirección en sus acciones.

Planeación Estratégica

El plan de comunicación interna, se desarrolla en etapas y actividades que permite conseguir el objetivo planteado, el cual conllevará a mejorar la motivación laboral. Este plan, está estructurado en 4 etapas, las cuales se detallan a continuación:

- 1era. Etapa: Afiliación
- 2da. Etapa: Logro
- 3era. Etapa: Poder

Tabla 47: 1era. Etapa afiliación

PERSONAL EN GENERAL

Actividad	Objetivo General	Objetivo específico	Descripción	Responsable	Registro
Claridad de Objetivos: Conocer el nivel de información General – Claridad de funciones: Conocer el nivel de información necesaria o útil para el trabajo	Lograr que los colaboradores interioricen y desarrollen sus actividades de manera óptima a través de un sistema de comunicación en relación al conocimiento de la empres	Desarrollar el sentido de identificación con todo lo relacionado con la organización. Brindar los conocimientos necesarios respecto al puesto para favorecer al mejor desempeño y satisfacción laboral. Lograr motivar a los colaboradores a través del conocimiento de los beneficios así como de las reglas que deberán tener en cuenta para el cumplimiento de sus funciones.	El director brindará a los colaboradores la información necesaria acerca de la Cultura Organizacional (Misión, Visión, Valores, principios, objetivos, metas, estrategias de la organización. El coordinador ofrecerá a los colaboradores todo lo relacionado a: políticas, procedimientos, funciones, responsabilidades, ingresos y salidas del personal, programas de capacitación y desarrollo. El gestor del talento humano brindará información relacionada a: Prestaciones y beneficios, seguridad e higiene, reglas y disposiciones.	Director Gestión Humana Coordinador académico Gestión Humana	Libro de administración estratégica PCI Manual Organizacional de Funciones Kit de bienvenida Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo

condiciones dea (cultura
trabajo organizacional
)

Claridad de relaciones interpersonales	Lograr relaciones cálidas y de afecto entre sus compañeros de trabajo	La psicóloga del local brindará todos los tips necesarios para mejorar las relaciones interpersonales	Psicólogo	Manual de acciones preventivas psicolaborales
---	--	--	-----------	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48: 2da. Etapa –Logro

PERSONAL EN GENERAL

Actividad	Objetivo General	Objetivo específico	Descripción	Responsable	Registro
Reconocimientos verbales	Lograr que los participantes se sientan motivados para la realización de sus Actividades a través de Actividades que involucren la comunicación interna.	Otorgar a los colaboradores felicitaciones de manera verbal y pública.	<p>En cada reunión de servicio, asamblea o junta se elegirá al colaborador que más ha destacado en cuanto a su desempeño laboral durante la semana y se invitará a los demás a que puedan conseguir no solo sus metas laborales sino personales.</p> <p>Al terminar cada bimestre cada coordinador regional llamará vía teléfono a los mejores docentes, tutores y personal administrativo, otorgando la debida felicitación, además de motivarlo a que puede lograr ser el mejor colaborador del año.</p>	Director Coordinador regional	Acta de compromiso
Reconocimientos No verbales		Otorgar a los colaboradores felicitaciones de manera visual	<p>Colocar su fotografía en los murales principales de la institución, destacando su buen desempeño.</p> <p>Que el colaborador sea considerado en los videos institucionales como parte del marketing empresarial.</p>	Director Asistente comercial Área de marketing	Acta de compromiso

Actividad	Objetivo General	Objetivo específico	Descripción	Responsable	Registro
Reconocimientos escritos		Otorgar a los colaboradores felicitaciones de manera escrita	<p>A cada colaborador que cumpla con los objetivos o metas institucionales se entregará un documento (resolución) de felicitación personal de forma semestral u anual.</p> <p>A cada colaborador semanalmente se les entregará un mensaje escrito que ayuden a sentirse motivados.</p> <p>Anualmente que los mejores colaboradores de las diferentes sedes se les conceda una entrevista, la misma que será plasmada en la revista corporativa.</p> <p>Incluir dentro de la página web un área donde detalle los mejores colaboradores del año por sedes.</p> <p>A través de la intranet se puede enviar mensajes informativos sobre acciones rápidas, convocatorias internas, convenios, capacitaciones, concursos.</p>	Director Asistente comercial Psicólogo	Acta de compromiso
Reconocimientos digitales		Otorgar a los colaboradores felicitaciones de manera digital	<p>Dar conocer el trabajo realizado dentro de la institución a través de fotos en las redes sociales.</p> <p>Informar a través del foro el buen desempeño laboral con el que cuenta el colaborador.</p> <p>Publicaciones de artículos laborales que puedan</p>	Área informática	Acta de compromiso

diseñar
los colaboradores.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 49: 3ra. Etapa- Poder

Actividad	Objetivo General	Objetivo específico	Descripción	Responsable	Registro
Buena Práctica de comunicación interna verbal	Lograr una buena práctica respecto a los tipos de comunicación que deben existir en la	Brindar a los participantes los modelos correctos de cómo se elabora y en qué momento se deben utilizar dicho medio como por ejemplo: conferencias, juntas o asambleas, videoconferencias, reuniones de servicio, servicio telefónico, reconocimientos verbales.	Se trabajará a modo de focus group, donde cada grupo de personas tratará cada una de las	Coordinador académico	Informe Lista de asistencia
Buena Práctica de comunicación interna o verbal	Lograr una buena práctica respecto a los tipos de comunicación que deben existir en la	Dar a conocer a los participantes la importancia de no solo el comunicar una determinada información sino de qué manera expresarla. Asimismo encontramos medios audiovisuales de apoyo que ayudarán a complementar lo que se dice como por ejemplo: Murales, tablón de avisos, señalización.	Se trabajará a modo de focus group, donde cada grupo de personas tratará cada una de las	Psicólogo	Informe Lista de asistencia

Buena práctica de comunicación interna escrita	institución para que el personal pueda sentirse bien en su ambiente laboral	Enseñar a los colaboradores a que deben tener mensajes claros, precisos, concretos y correctos, para de esta manera estar seguros de que el mensaje que estamos transmitiendo como emisores, el receptor lo va a entender del mismo modo. Entre ellos tenemos: Boletín Informativo, Informes, Memorándums, Revista corporativa, convocatorias, encuestas, buzón de sugerencias, panel informativo.	actividades, además contará con la ayuda del moderador que será encargado de	Coordinador académico	Informe Lista de e asistencia
Buena práctica de comunicación interna digital		Ofrecer información y prácticas sobre la importancia de la utilización de la tecnología como medio de información, por tanto se implementará la página web, intranet, redes sociales, blogs, foros.	hacer preguntas y dirigir el grupo.	Docente de Computación e informática	Informe Lista de e asistencia

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 50: Instrumentación de la estrategia

ETAPAS	I – AFILIACIÓN	II - LOGRO	III.- PODER
METODOLOGÍA	<p>En esta etapa el colaborador a través de las diversas actividades tendrá una mejor adaptación a su ambiente de trabajo, a sus compañeros y asumirá cuáles serán sus responsabilidades dentro de la empresa; considerará la organización como un sistema, donde la comunicación interna se mejorará exponencialmente, se evitarán errores y se agilizará el proceso intra- empresarial.</p>	<p>Esta etapa busca que el colaborador se sienta motivado mediante reconocimientos verbales, escritos y demás desde una óptica descendente (desde el gerente hasta sus pares).</p>	<p>En esta etapa cada colaborador conocerá todos aquellos medios o canales de información de recepción y emisión, mediante los cuales podrán transmitir la información necesaria para ayudar al colaborador a mantenerse informado de todo lo acontecido en la organización, y puedan tener mayor veracidad los datos que se puedan transmitir y el nivel de influencia sea el adecuado para la mejor optimización laboral a la vez que se sientan satisfechos y motivados para la realización de sus funciones.</p>

PROCESO	<p><u>Inducción:</u> consiste en brindar al colaborador una efectiva orientación general sobre las políticas, funciones, RIT de la organización para una mayor identificación con la institución a la vez que ellos sepan desenvolverse correctamente en el ámbito que les corresponde.</p>	<p><u>Guía de desarrollo motivacional:</u> Consiste en un conjunto de pasos a seguir para aprender a motivar a través de la comunicación interna, la misma que está elaborada en base a las necesidades de los colaboradores</p>	<p><u>Focus Group:</u> Cada grupo de personas tratará cada una de las actividades, además contará con la ayuda del moderador que será encargado de hacer preguntas y dirigir el grupo.</p>
RESPONSIBLE	Director	Psicólogo	Coordinador académico Psicólogo Docente de computación e informática

Fuente: Elaboración propia.

Descripción:

- La primera etapa se inició en el mes de febrero, en dos sesiones (6 y 20 del mes en mención), se desarrollaron dos talleres de socialización para la clarificación de los objetivos organizacionales de la entidad.
- En ese mismo mes se sensibilizó al colaborador actual y a los nuevos ingresos con el conocimiento de los beneficios, así como las reglas que deberán tener en cuenta para el cumplimiento de sus funciones, tomando dicho taller como inducción, asimismo se les da a conocer la Guía de desarrollo motivacional implementada en la segunda etapa, para obtener las respectivas autorizaciones.
- La segunda etapa se empezó a ejecutar a partir del mes de marzo con una sesión general con los colaboradores para conocer los diferentes reconocimientos (Guía de desarrollo motivacional) que desde ahora se otorgarán a través de los diversos canales de comunicación. También se aprovechó para tomar una encuesta para que en base a lo realizado en el mes de marzo los colaboradores puedan responder y obtener resultados.

Asimismo, se le hizo llegar al director un documento en donde se le hace entrega el plan de comunicación interna para que continúe con la aplicación del mismo.

- La tercera etapa se iniciará en el mes de abril con una capacitación que indicará los diferentes medios (Guía metodológica) que ahora ellos utilizarán para que la comunicación interna se realice de una mejor manera y ellos puedan lograr mayor influencia en los demás y sus acciones estén sustentadas.

Evaluación de la Estrategia

Tabla 51: Evaluación de la estrategia

ETAPAS	I – AFILIACIÓN	II – LOGRO	III - PODER
INDICADOR ES DE LOGRO	<p><u>Lluvia de Ideas:</u> mediante esta técnica de lluvia de ideas se conocerá el nivel de identificación con el que cuentan los colaboradores.</p>	<p><u>Entrevista personal de motivación:</u> Prueba de confrontación para evaluar el grado de motivación en que las personas se han sentido hasta el momento, después de haber realizado de manera parcial el plan.</p>	<p><u>Modelados:</u> Consiste en exponer de manera grupal los diversos medios o canales de información que cada colaborador debe utilizar para el desarrollo de sus actividades.</p>
	<p><u>Juego de roles:</u> a través de esta técnica se invitará a los colaboradores a colocarse en una situación donde ellos tomarán el papel de evaluadores y tendrán que inducir al nuevo personal.</p>	<p><u>Medición mensual de procesos académicos y administrativos:</u> Consiste en la revisión periódica formal de los resultados de trabajo.</p>	<p><u>Feedback:</u> instancia de retroalimentación que permite conocer cuánto aprendieron en lo dictado en las respectivas capacitaciones.</p>
	<p><u>Socio drama:</u> a través de este instrumento de estudio, permitirá conocer una problemática (relaciones interpersonales), mediante la cual los participantes mostrarán sus puntos de vista, quienes hacen una representación de cómo han visto o vivido cierta situación y posteriormente se establece una discusión acerca de los diferentes puntos de vista.</p>	<p><u>Método STAR:</u> técnica que permite a los colaboradores colocarse en un contexto donde exista una situación donde cada uno de ellos no sienta que en algún momento no se hayan sentido motivados a través de la comunicación interna, seguidamente tendrá que establecerse una tarea para aplicar sus acciones y finalmente tener un resultado.</p>	

Encuesta: este instrumento está orientado a medir sentimientos y percepciones del personal de la empresa a partir de una serie de temas de la gestión diaria.

Sondea temas de formación, promoción, remuneraciones, beneficios, reconocimientos y cuestiones de higiene y de seguridad. En resumen, la investigación de comunicación interna evalúa la percepción de los empleados sobre la política y las prácticas de Gestión humana que implementa la empresa dentro de la organización.

La encuesta contiene preguntas la mayoría cerradas y otras abiertas que revelan la opinión de los colaboradores.

1.-Seguridad comunicacional: No sentirse amenazado al momento de expresar sus ideas respecto a las políticas, funciones organizacionales. 2.-Expresión personal: Establecer su propio estilo laboral teniendo en cuenta las políticas de la institución.

3.-Contribución laboral: El colaborador debe percibir que su esfuerzo marca la diferencia.

4.-Desafío: Los empleados deben experimentar su trabajo como una fuente de estimulación positiva.

5.-Justicia percibida: Los empleados perciben que existe una justicia organizacional, con unas reglas claras y estables.

6.-Apoyo: A los empleados se les debería conferir autoridad para que tomen sus propias decisiones; y recibir el apoyo de sus superiores inmediatos.

7.-Significación laboral: Es necesario que el empleado sepa cuál es el significado de su trabajo, por qué es importante, qué aporta a la empresa aporta a la empresa y a la sociedad.

**CONTRIBUCI
ÓN
PERSONAL**

Fuente: Elaboración propia.

Respecto al aporte práctico:

- Se realizó la fundamentación del plan, la misma que está basado en la teoría de Brandolini.
- Se plantearon los objetivos del plan que consistieron en desarrollar la motivación laboral de los colaboradores, teniendo en cuenta los aspectos personales, capacitación, sensibilización, así como la comunicación interna en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo de Bambamarca para mejorar el desempeño laboral.
- Se realizó la planeación del plan, conformada por tres etapas: Afiliación, Logro y Poder.
- Cada etapa del plan se desarrolló a través de actividades, objetivos, descripción, responsables y registro.
- La instrumentación se elaboró por medio de una metodología y un proceso.
- La evaluación se realizó por medio de los indicadores de logro y la contribución personal que ha tenido los colaboradores.

PLAN DE COMUNICACIÓN

Etapa 1 – Afiliación

Objetivo General: Lograr que los colaboradores interioricen y desarrollen sus actividades de manera óptima a través de un sistema comunicacional en relación al conocimiento de la empresa.

Actividad 1 y 2

I.- Denominación: Claridad de Objetivos / Claridad de funciones

II.- Objetivos:

Desarrollar en los colaboradores el sentido de identificación con lo relacionado con la organización.

Conocer el nivel de información necesaria o útil para el trabajo.

III.- Justificación: Es importante realizar el proceso de clarificación de objetivos organizacionales para que los colaboradores conozcan sobre en qué empresa están trabajando (misión, visión, valores, principios, objetivos, metas, estrategias, funciones), a

quién recurrir para solucionar un problema. El ámbito de aplicación de esta actividad es amplio, desde dar a conocer todo lo referente a la empresa como la práctica de la misma hasta lograr una meta concreta. Por otro lado dicho proceso como capacidad que se desarrolla, puede ejercitar la cognición. Es por esto que, las acciones que se plantean en esta sesión implican el desarrollo de esta área.

IV.- Desarrollo de la actividad:

- Dinámica de Entrada
- Nombre : Conociéndome
- Descripción: El psicólogo ingresará al auditorio de manera entusiasta y saludará a todos los colaboradores, mencionándoles que el tema de hoy da inicio al trabajo que se realizará por el periodo de tres meses, plan de comunicación interna.

Asimismo, se iniciará entregando a cada integrante una hoja y un lápiz, en la que la persona tendrá que colocar su mano (con la que no escribe) y empezar a dibujar la silueta, posteriormente se le pedirá que la mano dibujada sea escondida detrás de ella (él) a la altura de su cintura, luego tendrá que tratar de recordar las líneas de su mano y plasmarlas en el papel, tendrán 3 minutos para cumplir con la indicación. Finalmente tendrán que dejar el lápiz y analizar cuánto conocen de su mano.

Objetivo de la dinámica: Lograr concientizar el nivel de conocimiento respecto a ellos para luego hacerles ver todo lo que somos y a donde pertenecemos, tenemos que conocer no solo a nosotros mismos, sino al lugar dónde hemos decidido trabajar para en base a ello poder realizar nuestras actividades.

- **Dinámica Central:** A continuación, se mostrará una serie de diapositivas donde se detallarán todo lo referente a:
 - ✓ Misión
 - ✓ Visión
 - ✓ Valores -Principios
 - ✓ Objetivos
 - ✓ Políticas

- ✓ Procedimientos
- ✓ Funciones
- ✓ Responsabilidades

- **Proyección del video:**

<https://www.youtube.com/user/InstituciónEducativaSantiagoAntúnezdeMayolo>

- **Trabajo aplicativo:** se realizará la técnica de Brainstorming, mediante esta técnica de lluvia de ideas se conocerá el nivel de identificación con el que cuentan los colaboradores. La misma que consistirá en entregar 10 papelotes, cintas y plumones, los mismos que tendrán que pegar y formar un solo papel, asimismo tendrán que plasmar todo lo aprendido en la sesión de hoy para luego exponerlo.
- **Dinámica final:** Se les entregará a todos los asistentes su respectivo carnet y tarjeta institucional, polo, útiles necesarios para desempeñar el cargo. Asimismo, se les otorgará a todos los asistentes un memorándum con sus respectivas funciones.

Tabla 52: Cronograma y Costos.

Cronograma / Costos	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017	Costos	Especificaciones
Capacitaciones	X	X		S/. 600.00	Pago de Conferencista
Actividades		X	X	S/. 500.00	Compra de Materiales para actividades Complementarias.
Complementarias	X				
TOTAL				S/. 1100.00	

Fuente: Elaboración propia.

Actividad 3 y 4

I.- Denominación: Claridad de Seguridad y Salud Ocupacional/ Claridad de Relaciones Interpersonales.

II.- Objetivo:

Conocer sobre las condiciones de trabajo

Mejorar las relaciones interpersonales.

III.- Justificación: Es importante realizar el proceso de clarificación de salud ocupacional y claridad de relaciones interpersonales para lograr motivar a los colaboradores a través del conocimiento de los beneficios, así como de las reglas laborales que deberán tener en cuenta para el cumplimiento de sus funciones, asimismo lograr relaciones cálidas y de afecto entre sus compañeros de trabajo.

IV.- Desarrollo de la actividad:

- **Dinámica de entrada:**

Nombre: Pausas activas

Descripción: Las pausas activas o gimnasia laboral son ejercicios físicos y mentales que realiza un trabajador por corto tiempo durante la jornada con el fin de revitalizar la energía corporal y refrescar la mente.

- **Objetivo de la dinámica:** Es importante hacer de estas actividades un hábito diario, pues mejoran no sólo el estado físico de la persona, sino que le ayudan a no sentirse cansada (o). <https://www.youtube.com/watch?v=jaP5YOLXieuk>.

- **Dinámica Central:** A continuación, se mostrará una serie de diapositivas donde se detallarán todo lo referente a:

- ✓ Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Relaciones interpersonales.

Dentro de la exposición se desarrollarán dinámicas y proyección de un video.

Dinámicas:

Saludo Cálido: Se solicita que los participantes caminen por todo el salón y se menciona un número (2, 4 o 6), eso indicará que deberán agruparse de acuerdo al número que se mencionó, posteriormente tendrán que inventar un saludo al cual le llamaremos saludo 1, luego se pedirá que nuevamente caminen y se volverá a decir un número para que se agrupen y ahora se saluden con pompis, codo y oreja al cual denominaremos saludo 2 y finalmente se repetirá la acción y se realice el saludo 3

que consistirá en saludarse con el pie, axila y grito de poder.

- Canicas: Se agruparán a los participantes en dos filas a cada uno se les otorgará una hoja de reciclaje, la misma que tendrán que unirla a través de sus manos y tratar de pasar 5 canicas hasta el final de la fila (ida y vuelta). Cabe mencionar que al principio de la fila se encontrará una persona para que pueda colocar las canicas, al igual que al final quien se encargará de recepcionar y colocar las canicas y puedan regresar al inicio y sea recibido por el primer participante que se encuentra en la fina.

- Video:

- El arte de sonreír: Para establecer relaciones interpersonales adecuadas es importante comunicar algo no solo de manera verbal sino también de manera no verbal, por tanto, este video nos revela la importancia de sonreír y el poder que tiene dicha acción.

- **Trabajo aplicativo:** se realizará la técnica de Juego de roles: a través de esta técnica se invitará a los colaboradores a colocarse en una situación donde ellos tomarán el papel de evaluadores y tendrán que inducir al nuevo personal.

Por otro lado, en relación a las relaciones interpersonales se trabajará la técnica de Sociodrama, que consiste en que los participantes mostrarán sus puntos de vista, quienes hacen una representación de cómo han visto o vivido cierta situación.

Dinámica final:

- Se les entregará a todos los asistentes su respectivo Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.
- Se terminará con un compartir.

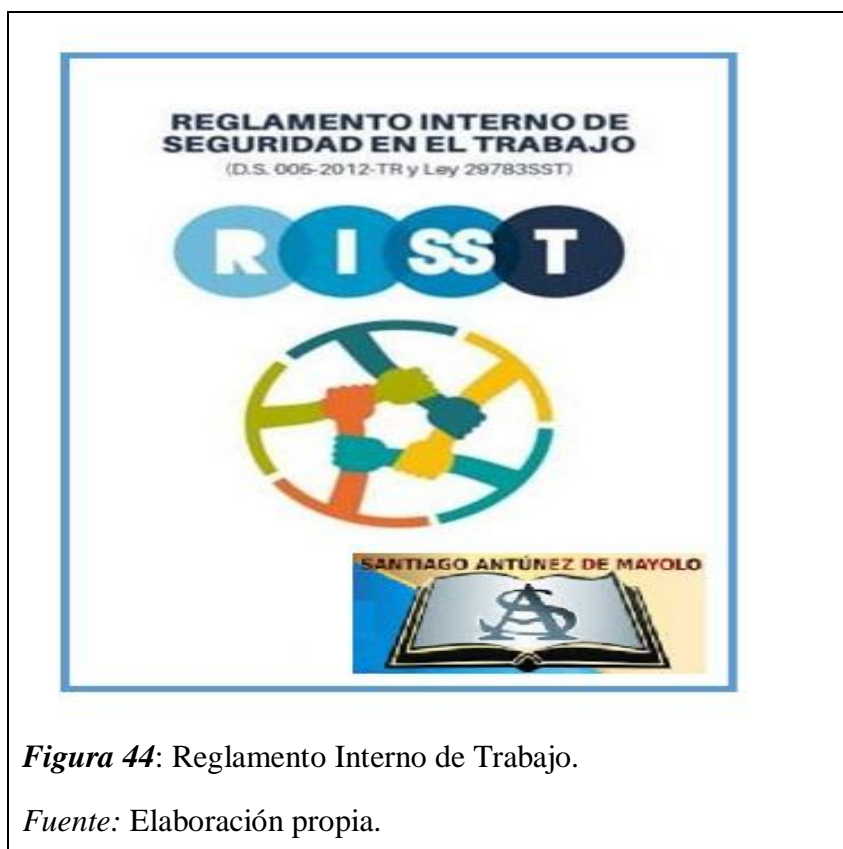


Figura 44: Reglamento Interno de Trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 53: Cronograma y Costos.

Cronograma / Costos	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017	Costos	Especificaciones
Capacitaciones		X		S/. 800.00	Pago de Conferencista
Actividades Complementarias		X	X	S/. 350.00	Compra de Materiales para actividades Complementarias.
TOTAL	X			S/. 1150.00	Compra de Refrigerio, compra de obsequios al mejor colaborador.

Fuente: Elaboración propia.

Etapa 2 – Logro

Objetivo General: Lograr que los participantes se sientan motivados para la realización de sus actividades a través de actividades que involucren la comunicación interna.

Actividad 1, 2, 3 y 4

I.- Denominación: Reconocimientos verbales / Reconocimientos no verbales

II.- Objetivos:

Otorgar a los colaboradores felicitaciones de manera verbal y pública.

Otorgar a los colaboradores felicitaciones de manera visual.

Otorgar a los colaboradores felicitaciones de manera escrita.

Otorgar a los colaboradores felicitaciones de manera digital.

III.- Justificación: Es importante realizar el proceso de reconocimiento a través de acciones que involucren la adecuada comunicación bajo todos los medios que pueda esta implicar, para que el colaborador se sienta importante, valorado y reconocido por la empresa en la que labora.

IV.- Desarrollo de las acciones:

Reconocimientos Verbales

Descripción:

- En cada reunión de servicio, asamblea o junta se elegirá al colaborador que más ha destacado en cuanto a su desempeño laboral durante la semana y se invitará a los demás a que puedan conseguir no solo sus metas laborales sino personales.

Al terminar cada bimestre cada coordinador regional llamará vía teléfono a los mejores docentes, tutores y personal administrativo, otorgando la debida felicitación, además de motivarlo a que puede lograr ser el mejor colaborador del año.

Tabla 54: Cronograma y Costos.

Cronograma / Costos	Febrero 2017	Marzo 2017	Costos	Especificaciones
Capacitaciones	X		S/. 500.00	Pago de Conferencista
Actividades Complementarias	X	X	S/. 450.00	Para la compra y/o alquiler de Materiales, accesorios.
TOTAL			S/. 950.00	Compra de Refrigerio.

Fuente: Elaboración propia.

Reconocimientos no verbales:

- Colocar su fotografía en los murales principales de la institución, destacando su buen desempeño.
- Que el colaborador sea considerado en los videos institucionales como parte del marketing empresarial (Video del Sistema)



124

Figura 45: Reconocimientos no Verbales.

Fuente: Elaboración propia.

Reconocimientos Escritos:

- A cada colaborador que cumpla con los objetivos o metas institucionales se entregará un documento (resolución) de felicitación personal de forma semestral u anual escrito que lo ayudará a sentirse motivado.
- Anualmente, que a los mejores colaboradores de las diferentes sedes se les conceda una entrevista, la misma que será plasmada en la revista corporativa.

Reconocimientos Digitales:

- Incluir dentro de la página web un área donde detalle los mejores colaboradores del año por sedes.



Figura 46: Reconocimientos digitales.

Fuente: Elaboración propia.

Evaluación

El presente punto pretende mostrar indicadores adecuados de evaluación a la ejecución de la propuesta, esto es, partiendo de una estrategia de acompañamiento y evaluación que permita verificar que los avances de resultados no se desliguen de los objetivos planteados.

Objetivo: Establecer estrategias de acompañamiento y monitoreo del proceso a lo largo del periodo de aplicación de la propuesta.

Actividad: Entrevistas individuales y de grupo con un experto (Capacitador).

Descripción: El plan de capacitación para el desarrollo de las técnicas de comunicación para los colaboradores, necesita estar de la mano con un plan de evaluación de resultados, no solo al final de aplicada la propuesta, sino en el transcurso de la misma, de modo que se controle el cumplimiento de los objetivos y no su desviación.

Disposiciones específicas:

- Modificaciones en el proceso por desviaciones o identificación de mejores estrategias.
- Identificación de cambios en actitudes y aptitudes a través de diálogo directo con el colaborador.
- Evaluaciones observadas.

Previsión:

- Cronograma a lo largo de la puesta en marcha de la propuesta: Que se espera versus a qué se llegó.

Tabla 55: Evaluación rutinaria:

Criterios	Niveles de apreciación			
	Débil	Mejorar	Bueno	Óptimo
Automotivación				
Empoderamiento				
Mejoras del ambiente de trabajo				
Liderazgo				
Relaciones Interpersonales				
Trabajo en Equipo				

Fuente: Elaboración propia

Indicadores de evaluación

Tasa de actividad en objetivos logrados:

N° de actividades por objetivo en el aérea del mando

N° de trabajadores designados por dichas actividades

Evaluaciones comparativas por directivo

Criterios	Evaluación	Automotivación	Mejora del ambiente de trabajo	Trabajo en Equipo	Relaciones Interpersonales	Empoderamiento	Liderazgo
Estrategia 1: Afilación	Débil						
	Mejorar						
	Bueno						
	Óptimo						
Observaciones							
Estrategia 2: Logro	Débil						
	Mejorar						
	Bueno						
	Óptimo						
Observaciones							
Estrategia 2: Poder	Débil						
	Mejorar						
	Bueno						
	Óptimo						

Plan de Acción y Presupuesto

Tabla 56: Cronograma de las estrategias.

ESTRATEGIA	TIEMPO		METAS	RESPONSAB LE	PRESUPUESTO ESTIMADO
	INICIO	TERMINO			
Estrategia No. 1 Afilación.	15 de Enero del 2017.	17 de Enero del 2017.	Lograr que los colaboradores interioricen y desarrollen sus actividades de manera óptima	Director	S/. 1100.00
Estrategia No. 2 Logro	15 de Enero del 2017.	30 de Marzo del 2017.	Lograr que los participantes se sientan motivados para la realización de sus actividades a través de actividades	Psicólogo	S/. 1150.00
Estrategia No. 3 Poder.	20 de Febrero del 2017.	30 de Marzo del 2017.	Fortalecer la conformación de equipos.		S/. 950.00
				Total	S/. 3200.00

Fuente: Elaboración propia.

Financiamiento

El Plan será difundido y ejecutado por la Dirección de la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca. El seguimiento, control, evaluación y mejoramiento del Plan también le corresponderá a la referida Dirección. Los gastos serán asumidos por la Institución Pública ya que se encuentra presupuestado con seis meses de anticipación dentro del Plan Operativo para el 2017.

Costo Beneficio de la Propuesta.

El costo total de la propuesta es de 3,200.00 nuevos soles, desarrollado el curso taller en dos días, el mismo que será financiado por el Estado en su presupuesto anual, con cargo a recuperar la misma en un plazo de 12 meses, adicionalmente no sería un gasto sino una inversión ya que sería descontada de la Renta según la Ley 30230.

Este taller de capacitación permitirá mejorar la comunicación entre el personal, consecuentemente la administración de los recursos humanos, contando con personal comprometido, motivado y sobre todo con una mejor atención entre los mismos y a los alumnos, desde luego se incrementará la rentabilidad social del colegio beneficiando a los docentes y colaboradores.

Conclusiones de la propuesta

Además de mejorar la comunicación entre los colaboradores, que está reflejado en la mejora del desempeño laboral, también se estima que luego de la aplicación del programa se logrará mejoras en los colaboradores tales como:

Estarán más motivados para realizar sus funciones.

Mejoras en sus relaciones de trabajo con sus compañeros.

Mejora de sus competencias como sus conocimientos, habilidades y actitudes, esto a través de la buena toma de decisiones, adecuado comportamiento dentro del equipo, buena comunicación y cada uno aplicando un liderazgo transformacional.

Tendrán más posibilidades de desarrollo.

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Las estrategias que se consideran en plan de comunicación propuesta para la mejora del desempeño laboral en la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo en la ciudad de Bambamarca son necesarias ya que se han realizado con el fin de mejorar la comunicación ya que hay falta de motivación, falta de reconocimiento de logros y falta de capacitación en la institución.

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 en 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.

4.2. 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.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Ediciones Pirámide.
- 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.
- Andrade (2005) citado por Botica, M (2014, p.19) en su investigación denominada: “Marketing interno: Gestión de la comunicación interna en las organizaciones”. Investigación para obtener el grado en Publicidad y Relaciones Publicas. Madrid – España, recuperado el día 20 de Marzo de: https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/12235/TFG_BoticaRuizMar%C3%ADa_Febrero_13-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Antinori, M. (2016). *Clima laboral y satisfaccion laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional La Trinidad mayo 2016*. Tesis, Bogotá, Colombia. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Antinori_Caceres_Marcos_Herminio_2016.pdf
- Arevalo, J. (2015) en su artículo científico: “Mejora en la ccomunicación interna para mejorar el clima laboral en las empresas pymes”. *Economía de las pymes*. Publicado el 18 de junio del 2015; recuperado el día 12 de noviembre 2016 de: <http://www.economiadelaspymes.com/pdf>.
- Ávila, A. (Julio de 2016). Experiencia, un valor en el mundo laboral. *UNO*. Obtenido de <http://www.diariouno.com.ar/economia/experiencia-un-valor-el-mundo-laboral-20160718-n1192991>
- Balcarcel, M. (2016), de la tesis “La comunicación interna y su influencia en el desarrollo organizacional de la empresa Ecuavisa”. Tesis para Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Central del Ecuador.
- Baptista, H. F. (2010). Metodología de la investigacion. Mexico: Mc Graw Hill.
- Barrueto, G. A. (2015). “*Evaluación de Clima Motivacional en Trabajadores Administrativos De Una Empresa de Transportes, Puno 2015*”.: Universidad del Antiplano.
- Bel. (2005). Libro denominado: “*Comunicar para crear valor – La dirección de comunicación en las organizaciones*” p.323. Ediciones Universidad de Navarra S.A. Segunda edición. España.
- Berceruelo (2011) citado por Bustamante, E. (2013, p.149) en su investigación denominada: “La comunicación interna y la promoción de la salud – Estudio de caso en Madrid – España. Investigación para obtener el grado de Doctor en Publicidad y Relaciones Públicas; recuperado el día 20 de Marzo de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117320/ebo1de1.pdf?sequence=1>
- Betancur, J. (2016),” Propuesta de comunicación interna para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta a partir de la gestión del desempeño laboral”, para optar por el Título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo.

Brandolini &Gonzáles (2009) Libro *Comunicación interna*. Editorial Dircon – Primera edición.

Buenos Aires Argentina.

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.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Chiavenato, I. (2004). *Administracion de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá-Colombia: McGraw - hill Interamericana S.A

Chiavenato, I. (2008). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*. Los angeles: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Comunidad Laboral Líder Iboamericana (2015) en su blog Trabajando por Latinoamérica, dentro de su artículo denominado: “La mejora de la comunicación para elevar el desempeño laboral”, recuperado el día 9 de Marzo del 2016 de:
<http://blog.trabajandoporlatinoamerica.pe/recursos/185-la-motivacion-en-el-campo-laboral>.

Dagoberto, Q. & Robles, M. (2015), En su tesis “Plan de comunicación estratégico para fortalecer el desempeño laboral en la Empresa Lider, Bogotá”, Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración – Escuela Académica Profesional de Administración Universidad Sergio Arboleda, Colombia.,

De Ulloa. (2013). “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.

Ferrer (2000) citado por Aricoché y Zeña (2015) en la tesis denominada: “*Propuesta de Plan de comunicación Interna para mejorar el servicio de atención a los ciudadanos en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo 2014*”. Tesis para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación – Escuela Académica Profesional de Ciencias de la Comunicación, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.

García, García & Gil (2007) citado por Aricoché y Zeña (2015) en la tesis denominada: “*Propuesta de Plan de comunicación Interna para mejorar el servicio de atención a los*

ciudadanos en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - Chiclayo 2014". Tesis para obtener el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación – Escuela Académica Profesional de Ciencias de la Comunicación, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.

Gardner, H. (2001). Estructuras de la Mente. Nueva York: Basic Books.

Gay, P (2015) citado por Alvarado & Llanca (2015) en la tesis denominada: "Estilos de liderazgo

y motivación laboral en los trabajadores de una Universidad de Chiclayo 2015". Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú.

Gestión (2016) *Conflictos de trabajo*. Recuperado de <http://gestion.pe/empresas/537-peruanos-ha-enfrentado-conflictos-trabajo-2116327>. el 28 de mayo del 2016.

Goleman, D. (2005). Inteligencia emocional en el trabajo. Barcelona: Kiaros.

Gronroos, c. (1994). Marketing de servicios . Madrid - España: Dias de santos S.A.

Guanilo, A. (2016). *Políticas Organizacionales y de comunicación asociado al desempeño laboral de los trabajadores de la empresa "Plaza Vea" de la ciudad de Jaén. Universidad César Vallejo de Chiclayo.*

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education. Recuperado de

https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

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.

Hernández, P. & Arriola, C. (18 de Julio de 2016). ¿Por qué hacer pausas activas en el trabajo? (AméricaEConomía.com, Entrevistador) Chile. Obtenido de <http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/trabajo>.

Hervás (1998, p.12) citado por Fernández, M & Hernández, A (2013) en su artículo de su revista digital denominada: "Concepto de comunicación y componentes del proceso comunicativo". EFDeportes.com. Buenos Aires, Año 17, N° 178. Publicado en marzo 2013.; recuperado el día 21 de Marzo del 2016 de:

Jiménez, J. (2015) en la tesis denominada: "Análisis y Diagnóstico de los Recursos Humanos y las Relaciones Laborales en las Empresas Privadas, de Comuna de Crespo – Cartagena."

- Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración – Escuela Académica Profesional de Administración Universidad de Cartagena, Colombia.
- Kardona, H. k. (2012). “gestión de la comunicación interna organizacional en la optimización del clima laboral y resolución de conflictos”. . Quito.
- Llontop, M. (18 de Marzo de 2016). ¿Cómo evitar la fuga de talentos de una empresa? *RPP NOTICIAS*.
- López, Y. (2016). El buen clima laboral es clave para crecer. *La prensa/ Economía*.
- López, M. (1988). *Administración en enfermería, hoy*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Lopez, O. S. (2016). Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, departamento de escuintla. ESCUINTLA.
- Macedonio, A. (2015). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Bodytech de la ciudad de Trujillo - 2015*. Tesis, La Libertad, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaore.pdf>
- Malpartida, L. (2016), En su tesis “La comunicación interna y externa, como plan estratégico para mejorar el servicio al cliente en la empresa Salvador seguros S.A.” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Católica del Uruguay,
- 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.
- Marcelo, K. (2016) en su investigación denominada ”Plan de inducción para mejorar la performance de los colaboradores del Banco de la Nación de Hualgayoc – 2016”- Tesis, Chiclayo.
- Merino, A. (2015). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores del Colegio Niño Jesús de la ciudad de Bambamarca* – Tesis, Chiclayo
- Mendoza, V. (20 de Marzo de 2012). *Expansión en alianza con CNN*. Obtenido de <http://expansion.mx/emprendedores/2012/03/15/6-tips-para-un-ambiente-laboral-positivo>
- Mcadams, J. (1998). *Premiar el desempeño. Una guía del directivo para mejorar los resultados a través de las personas*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Molero, H. A. (2005). PLAN DE COMUNICACIÓN concepto, diseño e implementación . Ilgo.

- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9na ed.). México: PRENTICE HALL MEXICO.
- 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.
- Osgood (2006) citado por Fernández, M & Hernández, A (2013) en su artículo de su revista digital denominada: “Concepto de comunicación y componentes del proceso comunicativo”. EFDeportes.com. Buenos Aires, Año 17, N° 178. Publicado en Marzo 2013.; recuperado el día 21 de Marzo del 2016 de: <http://www.efdeportes.com/efd178/componentes-del-proceso>.
- Orué, A. E. (2010). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana,. Lima.
- Paico, J. y Robles, D. (2016) "Diagnóstico de Plan de comunicación, realizado por el Centro de Liderazgo para el Desarrollo (CLD) de la Universidad Católica San Pablo; tesis de pregrado en la Universidad Católica de San Pablo de Arequipa.
- 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.
- Percal, F., Torrente, C., Barco, F. (2015) en su investigación “Plan de comunicación para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Constructora Recoba en la ciudad de Pichincha ” en la ciudad de Quito-Ecuador, tesis de pregrado.
- Portella , L. (2015). *Análisis del clima laboral y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Colegio Nuestra Señora de Lourdes de la ciudad de Bambamarca* .
Obtenido de http://tesis.ucv.edu.pe/jsui/bitstream/1234589/631/1/TL_Portella_LuisAlberto.pdf
- Portinaris, B. (27 de Abril de 2016). La conciliación empieza en la oficina. *El Journale*. Obtenido de http://eljournale.com/eljournale/2016/04/25/actualidad/1461573711_452919.html
- 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 empresaacsrls.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. Lima.
- 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.
- 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,.
- Sandoval, P. (07 de Septiembre de 2015). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. *GESTIÓN*. Obtenido de <http://gestion.pe/empleo-management/ceo-peru-ya-ven-al-clima-organizacionan-como-variable-intangible-negocio-2142063>
- 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.
- Serna (2008), citado por Mike, G., Pirela, M. & Salazar C. (2013) esta investigación fue abordar: *“La comunicación como fundamento para el desarrollo de la planificación estratégica en las organizaciones públicas de Venezuela”*, recuperada el día 22 de marzo del 2016 de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/2328/3955>
- 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” .
- Shannon & Weaver (1999) citado por Fernández, M & Hernández, A (2013) en su artículo de su revista digital denominada: *“Concepto de comunicación y componentes del proceso comunicativo”*. EFDeportes.com. Buenos Aires, Año 17, N° 178. Publicado en Marzo 2013.; recuperado el día 21 de Marzo del 2016 de. <http://www.efdeportes.com/efd178/componentes-del-proceso-comunicativo.htm>
- 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.

Velazco, I. (2016), de la tesis “Propuesta de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la empresa Ripley en la ciudad de Santiago”, para optar por el título profesional de Administración en la Universidad Católica de Chile,

Villaroel, O. V. (2012). *Análisis del clima organizacional en el departamento de compras del rectorado de la Universidad De Oriente 201*. Sucre.

Watson, R. (2015) en la tesis denominada: “Proyecto de mejora en la estrategia de comunicación para mejorar el desempeño de los colaboradores en la empresa de seguros Mapfre ” Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración Universidad Nacional de Piura.

Zapana, G. (2015) en la tesis denominada: “Plan de comunicación organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de trabajadores de la dirección regional de transportes comunicaciones vivienda y construcción Puno 2015 ” – Universidad Nacional del Antiplano.

Zarpán, M. (2016), en su tesis “Plan de capacitación y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes La Aurora en la ciudad de Bambamarca, 2016”, tesis de pregrado, en la Universidad Nacional de Cajamarca

Zavaleta, J. (2015), en su investigación “Propuesta de un plan de mejora del clima laboral de la empresa EGEL E.I.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2015”, tesis de pregrado, en la Universidad Nacional de Cajamarca.

ANEXOS

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

LLAMO MEDINA ELSA ELISET

Apellidos y nombres

70495172 PRESENCIAL

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

VASQUEZ VASQUEZ MARIA LUZDINA

41389604 PRESENCIAL

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado **PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION EDUCATIVA SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO- BAMBAMARCA 2016.**

La misma que presento para optar el grado de:

LICENCIADOS EN ADMINISTRACION

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 someto 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.



LLAMO MEDINA ELSA ELISET

DNI N°70495172





VASQUEZ VASQUEZ MARIA LUZDINA

DNI N°41389604



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

Pimentel, 25 de setiembre del 2019

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán
 Presente.-

El suscrito:
 Llamo Medina Elsa Eliset con DNI 70495172
 Vásquez Vásquez María Luzdina con DNI 41389604



En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION EDUCATIVA SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO- BAMBAMARCA 2016.**

presentado y aprobado en el año 2016 como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**, de la **Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación 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.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Llamo Medina Elsa Eliset	70495172	
Vásquez Vásquez María Luzdina	41389604	

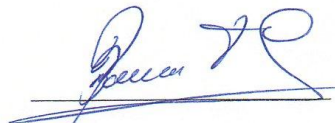
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

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 documentario)

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

INFORME DE ORIGINALIDAD



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%

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS ALBERTO OTERO GONZALES
	PROFESIÓN	ADMINISTRADOR / DOCENTE
	ESPECIALIDAD	INVESTIGACIÓN Y MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE.
PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA 2016.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Llamo Medina Elsa Eliset Bach. Vásquez Vásquez María Luzdina	
ESPECIALIDAD	Talento Humano y Comportamiento organizacional	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer un Plan de Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016.	
	ESPECIFICOS Determinar el nivel de comunicación que se tiene en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca . Identificar el nivel de desempeño laboral, del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca Diseñar el plan de comunicación, para optimar el desempeño laboral del personal que labora en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca .	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Interactúa cordialmente con los padres de familia?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:
¿Influye en sus compañeros para lograr los resultados?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>32</u> N° TD <u>—</u>
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES: SIN OBSERVACIONES	


 JUEZ - EXPERTO NI: 41082927

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		SEGUNDO JOSÉ HUMANA JUNILLO
	PROFESIÓN	ADMINISTRADOR, EDUCACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA 2016.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Llamo Medina Elsa Eliset Bach. Vásquez Vásquez María Luzdina	
ESPECIALIDAD	Talento Humano y Comportamiento organizacional	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer un Plan de Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016.	
	ESPECÍFICOS Determinar el nivel de comunicación que se tiene en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca . Identificar el nivel de desempeño laboral, del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca Diseñar el plan de comunicación, para optimar el desempeño laboral del personal que labora en la institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca .	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS DUDERENCIAS		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

	TA() TD()
¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?	TA(7) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Interactúa cordialmente con los padres de familia?	TA(4) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo?	TA(4) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros?	TA(4) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo?	TA(4) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Influye en sus compañeros para lograr los resultados?	TA(4) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>30</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	<i>ALTERNANA</i>
3. OBSERVACIONES:	SIN OBSERVACIONES



 JUEZ - EXPERTO
 DNI: 16772787

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Juan Carlos Lagre Quiroz</i>
	PROFESIÓN	<i>Admisión 2002</i>
	ESPECIALIDAD	<i>MARKETING</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>10 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA 2016.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Llamo Medina Elsa Eliset Bach. Vásquez Vásquez María Luzdina	
ESPECIALIDAD	Talento Humano y Comportamiento organizacional	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Proponer un Plan de Comunicación para mejorar el desempeño laboral del personal en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016.	
	ESPECÍFICOS Determinar el nivel de comunicación que se tiene en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca . Identificar el nivel de desempeño laboral, del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca Diseñar el plan de comunicación, para optimar el desempeño laboral del personal que labora en la Institución Educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca .	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 32 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
¿Mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?	SUGERENCIAS: _____ _____
¿Interactúa cordialmente con los padres de familia?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
¿Se adapta fácilmente a los cambios surgidos en el entorno interno y externo?	TA(<input type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
¿Coopera y coordina las actividades con sus demás compañeros?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
¿Tiene interés por superarse y se esfuerza por lograrlo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____
¿Influye en sus compañeros para lograr los resultados?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES: SIN OBSERVACIONES	


 JUEZ-EXPERTO
 DNI: 26686180

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA

OBJETIVO: Recopilar información para diseñar un Plan de comunicación que permita mejorar el desempeño laboral del personal de la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo - Bambamarca; por lo que se solicita de manera cordial responda de forma objetiva los siguientes ítems. La información suministrada será utilizada únicamente con fines de investigación y académicos.

Edad: _____

Sexo: _____

Cargo: _____

Condición laboral: _____

Tiempo de servicio: _____ años _____ meses

MARQUE CON UNA (X) LA OPCION DE RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE

I. CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN

N°	ITEMS	Respuestas				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en	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?					

II. CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

N°	ITEMS	Respuestas				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	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?					

Recolección de la información



Figura 47: *Cuestionario aplicado a Docente de la Institución*
Fuente: Elaboración propia.

Recolección de la información



Figura 48: *Cuestionario aplicado a Docente de la Institución*
Fuente: Elaboración propia.

Recolección de la información



Figura 50: Cuestionario aplicado a Docente de la Institución
Fuente: Elaboración propia.

MATRIZ DE CONSISTENCIA
TITULO: PLAN DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO – BAMBAMARCA 2016.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	TIPO Y DISEÑO	INSTRUMENTOS
¿De qué manera, el plan de comunicación mejorará el desempeño laboral en el personal que labora en la institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo – Bambamarca 2016?	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 2017.	El plan de comunicación mejorará el desempeño laboral en la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca en el año 2016.	Variable independiente Comunicación	Población Está Conformada por 33 empleados de la institución educativa Santiago Antúnez de Mayolo – Bambamarca.	Tipo de investigación La investigación desarrollada es Descriptiva-propositiva, ya que se describe características de dos variables en estudio: plan comunicación y desempeño laboral	de CUESTIONARIO 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. Documento de autorización al director de la institución educativa
	Objetivos específicos a). Determinar el nivel de comunicación que fluye en la Institución Educativa Santiago Antúnez De Mayolo. b). Identificar el nivel de desempeño laboral, del personal en la Institución educativa Santiago Antúnez De Mayolo.			Variable dependiente Desempeño laboral	Muestra Como la población es pequeña se tomó la muestra a los 33 colaboradores.	Diseño de investigación La indagación que se ha utilizado es de tipo no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba. Es

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.

transversal, porque se realizará en un determinado momento.

Fuente: Elaboración propia.