



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA  
PARA MEJORAR LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES  
DEL IESTP “CAYETANO HEREDIA” - CHICLAYO,  
2019.**

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

**Autor:**

**Bach. Núñez Montenegro Marlon Gilberto  
<https://orcid.org/0000-0003-0981-4433>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José  
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2021**

**TESIS**  
**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR**  
**LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS**  
**COLABORADORES DEL IESTP “CAYETANO HEREDIA” -**  
**CHICLAYO, 2019.**

Asesor (a):

Dr. Abraham José García Yovera

---

Nombre Completo

Firma

Presidente (a):

Dr. Mego Núñez Onésimo

---

Nombre completo

Firma

Secretario (a):

Mg. Valera Aredo Julio Cesar

---

Nombre Completo

Firma

Vocal (a):

Vocal: Mg. Mory Guarnizo Sandra

---

Nombre Completo

Firma

## **DEDICATORIA**

La presente tesis se la dedico a toda mi familia y amigos, principalmente a mis padres Gilberto y Rosa, que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos, oportunidad y recursos para lograrlo, a mi hermana Angiela, gracias por tus consejos, me fuiste de mucha ayuda y por ultimo a mis compañeros que siempre estaban dispuestos para apoyarme y darme algunas sugerencias.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi centro de estudios La Universidad “Señor de Sipán”, donde me he formado y donde he recibido apoyo de todo tipo. Particularmente agradezco al Doctor José William Córdova Chirinos, mi maestro, por su paciencia y enseñanzas, aún recuerdo la primera clase cuando me dijo, todo se puede, empezaras tu informe de cero, pero todo depende de ti.

## **RESUMEN**

Se tuvo como objetivo general aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019. La metodología fue de tipo aplicada, alcance explicativo, enfoque cuantitativo y de diseño pre experimental. Se tuvo como población a 190 trabajadores y como muestra a 89 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron que la comunicación entre los trabajadores no fluía de manera adecuada, no se les comunicaba el objetivo de sus tareas, así como tampoco por escrito los procesos ni las normativas, la visión, misión y valores, además en la institución no se tomaba en cuenta las ideas de los demás, los colaboradores no estaban comprometidos con la institución, no se fomentaba el desarrollo personal por lo que no se sentían motivados, no se reconocían los logros, no eran comprendidos y escuchados, no se velaba por su desempeño. Además, los colaboradores no solían conversar de manera frecuente con sus compañeros, no trabajaban en equipo, no tenían confianza con sus compañeros ni una actitud afectiva hacia sus ellos, no manejan de manera asertiva los problemas y, por último, en la institución no se fomentaba el compañerismo. Se concluye que todas las problemáticas cambiaron con la aplicación del plan de comunicación, debido a que permitió que los colaboradores puedan mejorar sus relaciones interpersonales al fomentarles los aspectos estratégicos, motivarlos por medio de talleres, reconocer sus logros y mejorando la comunicación interna.

Palabras claves: comunicación interna, relaciones interpersonales, motivación.

## **ABSTRACT**

The general objective was to apply internal communication strategies to improve the interpersonal relationships of IESTP collaborators Cayetano Heredia Chiclayo, 2019. The methodology was applied, explanatory, quantitative approach and pre-experimental design. There were 190 workers as a population and as a sample of 89 workers to whom a survey was applied. The specific results that communication between workers did not flow adequately, were not communicated to them the purpose of their tasks, as well as in writing processes or regulations, vision, mission and values, in addition to the institution not the ideas of others were taken into account, the collaborators were not committed to the institution, personal development was not encouraged so they were not motivated, achievements were not recognized, they were not understood and heard, they were not watched over by their performance. In addition, employees did not usually talk with their peers frequently, they did not work in teams, they did not have confidence with their peers or an affective attitude towards them, they did not assertively handle problems and finally, the institution did not encourage companionship It is concluded that all the problems changed with the application of the communication plan, because they could have collaborators can improve their interpersonal relationships by promoting strategic aspects, motivating them through workshops, recognizing their achievements and improving internal communication.

Keywords: internal communication, interpersonal relationships, motivation.

# ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE</b> .....	vii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	15
<b>1.1. Realidad Problemática</b> .....	16
<b>1.1.1. Contexto internacional.</b> .....	16
<b>1.1.2. Contexto Nacional.</b> .....	17
<b>1.1.3. Contexto Local.</b> .....	19
<b>1.2. Trabajos previos</b> .....	21
<b>1.2.1. A nivel Internacional.</b> .....	21
<b>1.2.2. A nivel Nacional.</b> .....	23
<b>1.2.3. A nivel Local.</b> .....	25
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	28
<b>1.3.1. Comunicación interna.</b> .....	28
<b>1.3.2. Relaciones interpersonales.</b> .....	34
<b>1.4. Formulación del Problema</b> .....	36
<b>1.5. Justificación e importancia del estudio</b> .....	36
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	37
<b>1.7. Objetivos</b> .....	37
<b>1.7.1. Objetivos General.</b> .....	37
<b>1.7.2. Objetivos Específicos.</b> .....	37
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO</b> .....	39
<b>2.1. Tipo y Diseño de Investigación</b> .....	39
<b>2.2. Población y muestra</b> .....	40
<b>2.3. Variables, Operacionalización</b> .....	41
<b>2.3.1. Variables.</b> .....	41
<b>2.3.2. Operacionalización.</b> .....	42
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	44
<b>2.5. Procedimientos de análisis de datos</b> .....	44

2.6.	Aspectos éticos .....	45
2.7.	Criterios de Rigor científico.....	45
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
3.1.	Tablas y Figuras .....	48
3.1.1.	Resultados del pre test.....	48
3.1.2.	Resultados del pos test.....	84
3.2.	Discusión de resultados .....	119
3.2.1.	Pre test.....	119
3.2.2.	Pos test.....	120
3.3.	Aporte científico .....	123
3.3.1.	Introducción.....	123
3.3.2.	Descripción de la empresa.....	123
3.3.3.	Objetivos. ....	124
3.3.3.1.	<i>Objetivo general.</i> .....	124
3.3.3.2.	<i>Objetivos específicos.</i> .....	124
3.3.4.	Justificación. ....	124
3.3.5.	Plan de comunicación interna.....	125
<b>IV.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>134</b>
4.1.	Conclusiones .....	134
4.2.	Recomendaciones.....	135
	<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>136</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>143</b>
	<b>Anexo 1: Encuesta para los trabajadores .....</b>	<b>144</b>
	<b>Anexo 2: Primera validación de la encuesta .....</b>	<b>146</b>
	<b>Anexo 3: Segunda validación de la encuesta .....</b>	<b>152</b>
	<b>Anexo 4: Tercera validación de la encuesta .....</b>	<b>158</b>
	<b>Anexo 5: Carta de solicitud a empresa .....</b>	<b>164</b>
	<b>Anexo 6: Carta de aceptación de solicitud.....</b>	<b>165</b>
	<b>Anexo 7: Matriz de consistencia.....</b>	<b>166</b>
	<b>Objetivo General .....</b>	<b>166</b>
	<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>166</b>
	<b>Anexo 8: Declaración jurada.....</b>	<b>167</b>
	<b>Anexo 9: Formato T1 .....</b>	<b>168</b>
	<b>Anexo 10: TURNITIN.....</b>	<b>169</b>

<b>Anexo 11: Acta de Originalidad .....</b>	<b>170</b>
<b>Anexo 12: Resolución de Aprobación de Proyecto de Tesis .....</b>	<b>171</b>
<b>Anexo 13: Confiabilidad .....</b>	<b>172</b>
<b>Anexo 14: Evidencias .....</b>	<b>173</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	42
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	43
Tabla 3 ¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones?.....	48
Tabla 4 ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores? .....	49
Tabla 5 ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas?.....	51
Tabla 6 ¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución? .....	52
Tabla 7 ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución? .....	53
Tabla 8 ¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución? .....	54
Tabla 9 ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución? .....	55
Tabla 10 ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?.....	56
Tabla 11 ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones? .....	57
Tabla 12 ¿Está comprometido con la institución? .....	58
Tabla 13 ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores?.....	59
Tabla 14 ¿Se siente motivado en la institución?.....	60
Tabla 15 ¿En la institución se reconoce los logros? .....	61
Tabla 16 ¿Las funciones que realiza en la institución son importantes?.....	62
Tabla 17 ¿Se siente comprendido y escuchado en la institución?.....	63
Tabla 18 ¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?.....	64
Tabla 19 ¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores? .....	65
Tabla 20 ¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada? .....	66
Tabla 21 ¿Suele encontrar soluciones y ser partícipe de las mismas ante problemas en la institución?.....	67
Tabla 22 ¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras? .....	68
Tabla 23 ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?.....	69
Tabla 24 ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo? .....	70
Tabla 25 ¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación? .....	71
Tabla 26 ¿En la institución existe un ambiente de colaboración?.....	72
Tabla 27 ¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo?.....	73
Tabla 28 ¿En la institución existe un adecuado clima laboral?.....	74
Tabla 29 ¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos? .....	75
Tabla 30 ¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución? .....	76
Tabla 31 ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo? .....	77
Tabla 32 ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros? .....	78
Tabla 33 ¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo?.....	79
Tabla 34 ¿No existe un ambiente conflictivo en la institución?.....	80
Tabla 35 ¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva?.....	81
Tabla 36 ¿En la institución se fomenta el compañerismo? .....	82
Tabla 37 ¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo? .....	83
Tabla 38 ¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones?.....	84

Tabla 39 ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores? .....	85
Tabla 40 ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas? .....	86
Tabla 41 ¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución? .....	87
Tabla 42 ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución? .....	88
Tabla 43 ¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución? .....	89
Tabla 44 ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución? .....	90
Tabla 45 ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas? .....	91
Tabla 46 ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones? .....	92
Tabla 47 ¿Está comprometido con la institución? .....	93
Tabla 48 ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores? .....	94
Tabla 49 ¿Se siente motivado en la institución? .....	95
Tabla 50 ¿En la institución se reconoce los logros? .....	96
Tabla 51 ¿Las funciones que realiza en la institución son importantes? .....	97
Tabla 52 .....	98
Tabla 53 .....	99
Tabla 54 ¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores? .....	100
Tabla 55 ¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada? ....	101
Tabla 56 ¿Suele encontrar soluciones y ser partícipe de las mismas ante problemas en la institución? .....	102
Tabla 57 .....	103
Tabla 58 ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución? .....	104
Tabla 59 ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo? .....	105
Tabla 60 ¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación? .....	106
Tabla 61 ¿En la institución existe un ambiente de colaboración? .....	107
Tabla 62 ¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo? .....	108
Tabla 63 ¿En la institución existe un adecuado clima laboral? .....	109
Tabla 64 ¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos? .....	110
Tabla 65 ¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución? ....	111
Tabla 66 ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo? .....	112
Tabla 67 ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros? .....	113
Tabla 68 ¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo? .....	114
Tabla 69 ¿Existe un ambiente conflictivo en la institución? .....	115
Tabla 70 ¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva? .....	116
Tabla 71 ¿En la institución se fomenta el compañerismo? .....	117
Tabla 72 ¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo? .....	118
Tabla 73 Presupuesto de canales de comunicación .....	127
Tabla 74 Taller de relaciones interpersonales .....	128
Tabla 75 Materiales y recursos para taller .....	129
Tabla 76 Actividades de extracurriculares .....	130
Tabla 77 Plan de acción .....	131

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones? .....	49
Figura 2 ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores? .....	50
Figura 3 ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas? .....	51
Figura 4 ¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución? .....	52
Figura 5 ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución? .....	53
Figura 6 ¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución? .....	54
Figura 7 ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución? .....	55
Figura 8 ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas? .....	56
Figura 9 ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones? .....	57
Figura 10 ¿Está comprometido con la institución?.....	58
Figura 11 ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores? .....	59
Figura 12 ¿Se siente motivado en la institución? .....	60
Figura 13 ¿En la institución se reconoce los logros? .....	61
Figura 14 ¿Las funciones que realiza en la institución son importantes? .....	62
Figura 15 ¿Se siente comprendido y escuchado en la institución? .....	63
Figura 16 ¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?.....	64
Figura 17 ¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores? .....	65
Figura 18 ¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada? ..	66
Figura 19 ¿Suele encontrar soluciones y ser partícipe de las mismas ante problemas en la institución?.....	67
Figura 20 ¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras? .....	68
Figura 21 ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?.....	69
Figura 22 ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo? .....	70
Figura 23 ¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación? .....	71
Figura 24 ¿En la institución existe un ambiente de colaboración?.....	72
Figura 25 ¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo? .....	73
Figura 26 ¿En la institución existe un adecuado clima laboral? .....	74
Figura 27 ¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos? .....	75
Figura 28 ¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución? ..	76
Figura 29 ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo? .....	77
Figura 30 ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros? .....	78
Figura 31 ¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo? .....	79
Figura 32 ¿No existe un ambiente conflictivo en la institución? .....	80
Figura 33 ¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva? .....	81
Figura 34 ¿En la institución se fomenta el compañerismo? .....	82
Figura 35 ¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo? .....	83
Figura 36 ¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones? .....	84
Figura 38 ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas? .....	86
Figura 39 ¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución? .....	87
Figura 40 ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución?.....	88

Figura 41 ¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución? .....	89
Figura 42 ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución? .....	90
Figura 43 ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas? .....	91
Figura 44 ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones?.....	92
Figura 45 ¿Está comprometido con la institución?.....	93
Figura 46 ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores? .....	94
Figura 47 ¿Se siente motivado en la institución? .....	95
Figura 48 ¿En la institución se reconoce los logros? .....	96
Figura 49 ¿Las funciones que realiza en la institución son importantes? .....	97
Figura 50 ¿Se siente comprendido y escuchado en la institución? .....	98
Figura 51 ¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?.....	99
Figura 52 ¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores? .....	100
Figura 53 ¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada? .....	101
Figura 54 ¿Suele encontrar soluciones y ser partícipe de las mismas ante problemas en la institución?.....	102
Figura 55 ¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras? .....	103
Figura 56 ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?.....	104
Figura 57 ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo? .....	105
Figura 58 ¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación? .....	106
Figura 59 ¿En la institución existe un ambiente de colaboración? .....	107
Figura 60 ¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo? .....	108
Figura 61 ¿En la institución existe un adecuado clima laboral? .....	109
Figura 62 ¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos? .....	110
Figura 63 ¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución? .....	111
Figura 64 ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo? .....	112
Figura 65 ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros? .....	113
Figura 66 ¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo? .....	114
Figura 67 ¿Existe un ambiente conflictivo en la institución?.....	115
Figura 68 ¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva? ....	116
Figura 69 ¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo?.....	118

# I. INTRODUCCIÓN

## I. INTRODUCCIÓN

En una institución educativa intervienen diferentes actores, tales como los estudiantes, padres de familia, docentes y personal administrativo. La comunicación entendida como la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos e ideas de manera adecuada y las relaciones interpersonales entendidas como aquellas interacciones que se refieren al trato, contacto y comunicación que se establecen entre las personas, son una búsqueda de convivencia positiva.

Las relaciones interpersonales constituyen un papel crítico en una empresa. Aunque la calidad de las relaciones interpersonales en sí no basta para incrementar la productividad, sí se pueden contribuir significativamente a ella, para bien o para mal.

La buena comunicación no solo es esencial en una institución, es una forma de vida porque es como se relacionan los seres humanos, la manera de hablar, el tono de la voz, los gestos que se utiliza al expresarse, y además también es parte esencial para saber triunfar en lo personal como en lo laboral, la comunicación es la manera en que se trata a los demás y la forma en la que se quisiera ser tratado.

Debido a ello es que en la presente investigación se toman dos temas importantes la comunicación interna y las relaciones interpersonales, pues en la institución en estudio se tienen muchas deficiencias entorno a las relaciones interpersonales y se busca por medio de un plan de comunicación interna poder solucionar las problemáticas encontradas. A continuación, se detallan los capítulos:

Capítulo I: Realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación e importancia del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: tipo y diseño de investigación, población y muestra, variables y operacionalización, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos de análisis de datos, aspectos éticos, criterios de rigor científico.

Capítulo III: resultados en tablas y figuras, pre y pos test, discusión de resultados y aporte científico.

Capítulo IV: conclusiones y recomendaciones

Por último, se tiene las referencias y los anexos.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **1.1.1. Contexto internacional.**

Moreno (2017) describe diferentes estudios sobre las relaciones interpersonales de las empresas en España, uno de ellos es el de Gallup, donde se indica que el 70% de los trabajadores que renuncian toman la decisión debido a la mala relación con su superior inmediato. Para muchos colaboradores el tener malas relaciones interpersonales en el trabajo es más frustrante que el sueldo, horas extras o la imposibilidad de ascensos. Otto Walter es otro estudio donde se indica que 6 de cada 10 empleados españoles no confían en su jefe un aspecto bastante grave, ya que tiene consecuencias directas con el nivel de productividad y el índice de beneficios. Ese mismo estudio indica que un 33% de los empleados se queja de que no son escuchados por sus superiores. Esto podría mejorar si los superiores tuvieran una mejor comunicación con sus subordinados.

Rodríguez y Gorotiza (2019) manifiestan que, refleja que actualmente la aplicación inadecuada de la comunicación interna resulta como un factor no beneficioso para la empresa y a su vez incide en el proceso de control llegando a un nivel en que no se informa ciertos detalles o labor que se debe realizar, y eso afecta en el resultado del trabajo. Se fundamentaron aspectos teóricos sobre comunicación organizacional y el proceso de control, identificando las fases necesarias para documentar eficientemente el proceso de control, que consiste en crear, transmitir, comprender, el mensaje.

Fuentes (2019) señaló que, la comunicación interna llevada de forma oportuna evita la hostilidad, dudas, situaciones tensas entre los públicos internos y externos, además la generación de elementos tóxicos y/o problemáticos como conflictos internos, la falta de colaboración y compromiso, dificultades de la circulación de información conllevan deterioro del clima laboral. Se considera importante que el plan estratégico de comunicación erradique o disminuya la poca comunicación interna que existe dentro de la empresa, logrando un incremento de la producción, la buena relación laboral por ende mejora el clima laboral, satisfaciendo así a los empleados y a los objetivos de la empresa.

Matas (2018) describe que en España la cantidad de empresas que reclaman por medio de sindicatos ha crecido enormemente por lo que necesitan

mediadores que les permitan resolver problemas como el ausentismo, estrés o pérdida de clientes que mejore en muchos casos el sufrimiento de trabajadores que pasan en el transcurso de su jornada laboral. La autora describe un ejemplo sobre una empresa dedicada a la comercialización de medicinas, donde existía trabajadores de dos departamentos que no se hablaban y por ese conflicto los pedidos no se ingresaban al sistema y otros no salían de manera adecuada. Esto ocasionó pérdidas económicas. Por lo que fue necesario que se aplicaran estrategias de comunicación, que les permitiera a los colaboradores desarrollar el liderazgo, trabajar en equipo y tener una comunicación asertiva.

Linkedin (2019) indica que más del 40% de los trabajadores en México consideran que para sentir felicidad y sentirse productivos en el trabajo es necesario que tengan relaciones adecuadas entre sus compañeros tanto jefes como los de igual jerarquía. El estudio indica que muchas empresas en México tienen colaboradores con inadecuadas relaciones entre colegas y superiores, por lo que los hace sentirse desmotivados y ser poco productivos. Ello sucede porque la mayor parte no se conocen a gran escala, no se escuchan, no son empáticos, tienen la costumbre de hablar a las espaldas de los demás y no participan en los eventos de la empresa. Todo ello podría mejorar si las organizaciones tuvieran programas enfocados a mejorar la comunicación entre los colaboradores, de esta manera podrán ayudarse entre sí y mejorar los procesos siendo más productivos.

### **1.1.2. Contexto Nacional.**

Las inadecuadas relaciones laborales pueden ser identificadas hasta en empresas grandes, pues Palacios (2019) indica que en muchos casos los reclamos de los trabajadores en Corporación Lindley en Lima se dan por motivos conductuales, pues los actos de hostilización y la mala relación con el jefe inmediato son los principales. Esto es debido a que la cantidad de colaboradores es bastante alta, por lo que manejar las relaciones interpersonales en esos casos es complicado. Para ello sugiere que los líderes de cada equipo de trabajo se convierten en un gestor humano, es decir estén preparados para afrontar temas sensibles entre colaboradores y dar soluciones y elevar al área especializada solo cuando los problemas escapen de sus manos. Para ello los líderes deberán estar preparados para aplicar estrategias comunicativas y de liderazgo.

Mora (2020) hacen mención el caso de la escuela “Alfredo Barandearan Samaniego”, debe llevar a cabo mecanismos de orientación comunicativa, con fines de optimar las relaciones interpersonales en la entidad educativa, mediante el uso de talleres y capacitaciones, que permitan crear ambientes y momentos de convivencia y participación entre compañeros docentes en actividades extracurriculares, para lograr una comunicación mucho más asertiva, en el que se involucre a todos los actores educativos de la escuela.

Meza y Villegas (2019) indican que, en relación a los contactos interpersonales son los compañeros humanos que se prestan en contextos propios o de organización. Hacen mención a la asociación de la persona que labora con sus subordinados, amigos, y supervisores. Si hay un ambiente laboral o mal entorno los trabajadores se van a sentir coléricos y sus relaciones interpersonales se deterioran. La poca escucha activa por parte de las autoridades, falta de comunicación asertiva entre autoridades y docentes, insatisfacción laboral, poca tolerancia entre docentes, falta de trabajo en equipo y motivación, poca información de los beneficios de la fusión institucional.

Maquiña (2019) sustenta que en muchas empresas de Perú año a año el número de inspecciones de trabajo y procesos judiciales laborales en provincias se incrementa a gran escala, porque las empresas no solucionan de manera interna la discrepancia con los trabajadores y optan por esperar a que el trabajador formule un reclamo ante SUNAFIL o que judicialice el conflicto. Para ello las empresas deben prevenir los conflictos y llevar una comunicación adecuada con sus trabajadores, y si fuera el caso de aparecer un conflicto resolverlo a la brevedad y de manera asertiva.

En Cuzco, Cáceres y Terán (2017) analizaron a la Casa Hospedaje en Lima y diagnosticaron que las estrategias de comunicación no eran las adecuadas por lo que el clima era de igual forma inadecuada, existían muchas barreras de comunicación lo que incidía en las operaciones del hotel. Además, la creciente demanda del servicio exigía que los hoteles brinden un mejor servicio y tengan un capital humano idóneo.

Es por eso que el autor decide implementan un plan de comunicación interna constituido por diferentes talleres y capacitaciones dirigidas a los colaboradores. Posterior a la aplicación del plan los colaboradores mejoraron sus relaciones

interpersonales, evidenciado en la mejora de los procesos por la correcta comunicación y la disminución de conflictos.

En Lima, Quiñones (2017) analizó a la empresa VSI Industrial en Lima, la cual tenía una problemática relacionada a la fusión que hizo antes de nombrarse así. Dos empresas se fusionaron, ambas tenían un índice alto de satisfacción de los colaboradores por las adecuadas relaciones interpersonales que se presentaban, pero posterior a la fusión eso cambió. Generando la insatisfacción de los colaboradores, debido a que la empresa no realizó un plan de comunicación interna que eliminara las barreras de comunicación causadas por la fusión. Es por eso que el autor implementó talleres de comunicación interna y mejoró a gran escala las relaciones interpersonales de los colaboradores.

Otro caso es el de la empresa Nexus Group Restaurants SAC en Lima, Yomona (2018) diagnosticó que los colaboradores de la organización no trabajaban en equipo, existían muchos conflictos entre compañeros y cuando se tenía que tomar decisiones nunca se llegaba a un acuerdo, esto afectaba a gran escala a la organización, pues los colaboradores no tenían un buen desempeño si existía un conflicto, y el tiempo de espera era largo por la ineficiencia de los procesos causado por la inadecuada comunicación. Es por eso que el autor implementó un plan de comunicación interna que les permitió a los colaboradores mejorar sus relaciones interpersonales.

### **1.1.3. Contexto Local.**

El Instituto De Educación Superior Tecnológico Privado Cayetano Heredia con número de RUC 20103352135, tiene funcionamiento desde 1986 teniendo como domicilio fiscal Av. José Balta N° 057 en la ciudad de Chiclayo. La institución realiza enseñanza superior de las carreras de enfermería técnica, técnica en farmacia, laboratorio clínico, fisioterapia y rehabilitación y administración de empresas, por lo que su misión está enfocada a la formación de técnicos profesionales altamente capacitados, familiarizados con el avance científico y la tecnología. Cuenta con una infraestructura de calidad, debido a que tienen laboratorios y salas de cómputo equipadas con tecnología moderna, posee módulos de prácticas y plataformas deportivas.

Como toda institución educativa el instituto realiza de manera periódica eventos, ceremonias, talleres, actividades de confraternidad entre otros. A pesar de ello según el directivo la mayor parte de los colaboradores no forman parte de ello. Es decir, cuando se realizan eventos de confraternidad son muy pocos los colaboradores que asisten y cuando se realizan eventos donde están ligados los alumnos, sucede lo mismo. La principal causa de que estas problemáticas sucedan, las cuales no parecen ser muy críticas, es que los colaboradores tanto docentes como administrativos no han generado lazos de compañerismo ni de amistad. Cada uno realiza su trabajo de manera individual, no se ayudan entre sí y no son participativos. Al analizar ese problema, se tuvo que muchas deficiencias en la institución son ocasionadas por las inadecuadas relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Muchas de las deficiencias están ligadas a falta de liderazgo, incumplimiento de funciones por falta de comunicación, preferencias, poco trabajo en equipo, no se respetan las opiniones de los subordinados, no se fomenta la participación ni la escucha activa, los trabajadores no están comprometidos con la institución, debido a que muchos trabajadores solo cumplen con su jornada laboral mas no están predispuestos a gastar más tiempo para lograr los objetivos propuestos.

Además, muchos de los colaboradores no tienen relaciones de cordialidad por lo que existen diferentes grupos amicales que generan que muchas veces no se pongan de acuerdo cuando se va tomar una decisión, es así que muchos trabajadores quedan inconformes con la toma decisión. Sintiéndose desmotivados.

El egocentrismo es también una causa de las inadecuadas relaciones interpersonales, debido a que muchos docentes por tener grados superiores de educación no aceptan a cabalidad las órdenes que se les brinda, generando la desunión.

En general, se puede decir que las inadecuadas relaciones interpersonales pueden afectar en gran escala al desarrollo de la enseñanza, así como también en el logro de los procesos por parte del personal administrativo. Lo cual se convierte en una situación crítica teniendo en cuenta que los estudiantes deben recibir una educación y un servicio de calidad. Es por eso que se plantea como acción de mejora el aplicar estrategias de comunicación interna que influya en las relaciones interpersonales, con el único fin de mejorarla y que la institución pueda brindar un servicio de calidad.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A nivel Internacional.**

Campués (2018) en Ecuador realizó una tesis y su objetivo fue crear un manual de estrategias para mejorar las relaciones interpersonales y comunicación interna dirigido al personal. Se identificó que las relaciones internas contribuyen al mejoramiento de la imagen institucional, la atención al usuario y al desempeño exitoso de las actividades realizadas en la institución. Se logró conocer el problema de mala aplicación de estrategias de comunicación interna y relaciones interpersonales, y así se buscó la propuesta de un manual para de mejorar dichos aspectos. Se identificó los valores que el personal administrativo de la institución no pone en práctica, los mismos que al no ser aplicados crean aspectos negativos para el desenvolvimiento de la institución. Se concluye que los problemas principales del personal al momento de enfrentar conflictos entre compañeros son la mala comunicación, mala implementación de valores personales, mala actitud, entre otros.

Toscano y Chamba (2019) en su investigación Diseño de un plan de Comunicación Interna para la empresa COGECOMSA S.A., del valle de los Chillos, durante el periodo 2017-2018. En este sentido, la presente investigación pretende resolver esta carencia para la empresa COGECOMSA S.A., a través del Diseño de un Plan de Comunicación Interna que contribuya a mejorar el clima organizacional, optimizar la comunicación y con ello, los procesos internos. Para conseguirlo, se realizará una investigación de campo a través de la observación directa, encuestas y entrevistas a los trabajadores de la empresa. Bajo un nivel de investigación descriptivo que permitirá realizar el diagnóstico de la situación comunicacional de la empresa e identificar los principales elementos abordar, destacando las debilidades y fortalezas que la empresa posee a lo interno, así como las oportunidades y amenazas presentes en lo externo. Concluyéndose que, la gestión de la comunicación en el ámbito interno de una organización es fundamental para construir una identidad desde dentro que sea fuerte y se pueda proyectar hacia fuera una buena imagen de la compañía. Del mismo modo, esta herramienta es básica para poder analizar en equipo la estrategia de la empresa.

Condori (2017) en Bolivia realizó una tesis y su objetivo fue determinar el uso de la comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre

docentes y estudiantes. Se obtuvo que la comunicación estaba enmarcada entre la comunicación pasiva y agresiva, al mismo tiempo se evidencio la falta de elementos de la comunicación asertiva como ser: mirar a los ojos, la entonación de voz, los gestos y postura entre otros. Los alumnos y los profesores tienen relaciones interpersonales muy restringidas debido a que solo se dan las mismas en el desarrollo de los contenidos curriculares. Se concluye que la aplicación de las estrategias de comunicación asertiva puede permitir mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente institucional, de esta manera los alumnos y profesores podrán sentirse en confianza y seguros.

Calderón (2017) en Ecuador realizó una tesis y su objetivo fue determinar estrategias comunicacionales que permitan desarrollar la Comunicación Asertiva entre los miembros de la institución. Se obtuvo que existe dificultad por parte de los estudiantes para tener una comunicación efectiva, así como también una adecuada conducta. Por otro lado, los trabajadores que si tienen un comportamiento asertivo sienten seguridad y mantienen una comunicación fluida, sociabilizan adecuadamente y muestran empatía hacia los demás. Se concluye que para que se puedan mediar los conflictos entre personas es necesario que se lleve en un ambiente de respeto y honestidad.

Gallardo (2017) en Venezuela realizó una tesis y su objetivo fue proponer un plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las Relaciones Interpersonales de docentes y directivos. Se obtuvo que en la institución no se forma de manera adecuada al personal para que desarrollen una comunicación asertiva idónea, así como también los factores que inciden en la comunicación asertiva son deficientes. Se concluye que la inteligencia emocional la empatía y muchas habilidades de comunicación son deficientes en la empresa en estudio.

Ortega, Ledezma, y Pérez (2019) la investigación tuvo como objetivo Explicar las relaciones interpersonales entre trabajadores como una herramienta fundamental que sirva para mejorar las condiciones del clima organizacional. La investigación es empírica ya que el estudio permitió correlacionar los resultados de manera analítica de acuerdo a las variables aplicas en el estudio del segmento investigado. Se aplicaron 135 encuestas en donde se aplicó el método estadístico para determinar la muestra de población finita. Se logró concluir que, las relaciones interpersonales tienen que ver con un ajuste o el punto de adaptación entre las

necesidades del trabajador y el trabajo, entre los requisitos y las características reales de uno a otro, pero el constructo es aún más complejo.

Contreras (2019) en la tesis titulada “Impacto de la comunicación interna en la percepción organizacional de los empleados caso Falabella Caracolí”. El principal objetivo de este informe es conocer la percepción que tienen los empleados de Falabella a partir de la información que reciben de los medios institucionales relacionada con el clima y la cultura en pro de favorecer la productividad. Por lo tanto, su enfoque metodológico obedece a un estudio cualitativo, el cual a partir de los aportes de los trabajadores y del gerente general, se aborda bajo una mirada inductiva a estas dos variables, comunicación y percepción organizacional, para describirlas, comprenderlas y analizar la posible relación, desde los públicos internos. Se concluyó que, en la empresa se cuenta con varios canales para propiciar la comunicación institucional con sus colaboradores, entre estos, las reuniones y capacitaciones, como los medios preferidos por ellos, pues estos medios propician un encuentro cara a cara, con los jefes y crean espacios de socialización en los cuales el empleado encuentra una respuesta inmediata al intercambiar cualquier tipo de dudas.

### **1.2.2. A nivel Nacional.**

Manzano (2017) en Puno realizó una tesis y su objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa. Los resultados indicaron que el para más del 30% de los colaboradores la comunicación interna influye en el desempeño laboral, pues para los trabajadores usar de manera adecuada los medios de comunicación incrementan el compromiso organizacional y se disminuyen las barreras a la totalidad.

Reyes y Ulloa (2020) en su investigación “Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional en la empresa inversiones Milenium E.I.R.L, 2019”. El objetivo propuesto fue Determinar la influencia de las Relaciones Interpersonales en el Clima Organizacional en la empresa Inversiones Milenium E.I.R.L, 2019. La tesis aplicó el enfoque cuantitativo, desarrollando una investigación de tipo aplicada, de diseño descriptivo correlacional, cuya muestra analizada fue de 20 colaboradores de la empresa involucrados con las variables analizadas, aplicando en ellos el cuestionario como instrumento de investigación. Los resultados muestran una correlación positiva de Pearson 0.787 en el marco de una significancia aceptable

estadísticamente con un 95% de confianza. Concluyéndose que, es necesario tomar las acciones correctivas necesarias en referencia a las relaciones interpersonales para obtener mejoras importantes en el clima organizacional de la empresa.

Chambilla y Soto (2019) en su tesis *Relación de las Relaciones Interpersonales con el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa Conecta Retail S.A. Arequipa 2019*. Planteó como objetivo Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Conecta Retail S.A. de Arequipa 2019. El estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional, y el diseño de la investigación corresponde al no experimental, es de corte transversal, y la muestra estuvo compuesta por 88 trabajadores del área de ventas de tiendas EFE y CURACAO de la ciudad de Arequipa. Concluyendo que, la alta dirección de la empresa Conecta Retail debe considerar la relevancia de las relaciones interpersonales en su organización, para lo cual debe de desarrollar talleres con dinámicas que involucren a sus trabajadores, formando equipos que promuevan la mejora de las habilidades blandas de cada uno de los trabajadores.

Neyra (2020) la investigación tiene por título “Estrategias De Comunicación Interna Para Mejorar EL Desempeño Laboral En La Empresa Korea MOTOS SRL”, con la finalidad de demostrar que la aplicación de estrategias de comunicación interna mejora el desempeño laboral de la empresa KOREA MOTOS SRL El diseño de la investigación es pre experimental, la población lo conformó un total de 30 trabajadores. Los resultados indican que el desempeño según el pre test; se encontró en un nivel promedio (60%) y nivel bajo (33,3%), mientras con el post test fue desempeño promedio (56,7%) y desempeño alto (30%). Del estudio se concluye aplicación de las estrategias de comunicación interna mejora el desempeño laboral de la empresa KOREA MOTOS SRL. Con un nivel de significancia ( $p=0,000$ ), además la diferencia de medias fue de 11,3 puntos.

Ríos (2017) en Tarapoto realizó una tesis y su objetivo fue determinar la relación existente entre la comunicación interna y el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad en estudio. Se obtuvo que la comunicación interna y sus dimensiones tienen un nivel regular, pero los canales de comunicación tienen un nivel bueno, por otro lado, los conflictos que se desarrollan en la organización son bastantes lo que genera que la comunicación sea inadecuada. Se concluye que el nivel

de participación de los trabajadores es bajo por lo que genera conflictos y poca comunicación.

Silva (2017) en Trujillo realizó una tesis y su objetivo fue determinar la relación entre nivel de percepción de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los docentes de la Institución en estudio. Se obtuvo que la comunicación interna tenía un nivel alto, siendo las dimensiones operativas, inteligencia y aprendizaje las que tenían un mayor impacto. A pesar de ello existían algunas dimensiones negativas para la comunicación interna como lo son la motivación y los aspectos culturales. Debido a ello es que la comunicación en la institución era bastante tradicional. Se concluye que es necesario que se tomen cuenta diferentes estrategias que permita mejorar la comunicación interna y los trabajadores se puedan sentir agostos para el incremento de su eficiencia.

Pérez (2017) en Trujillo realizó una tesis y su objetivo fue determinar cómo influye la gestión de la comunicación interna en el clima laboral de la institución en estudio. Se obtuvo que la gestión de la comunicación interna repercute a gran escala en el clima laboral en la organización, debido a que existe una relación significativa. Se concluye que la comunicación interna no es la adecuada debido a que muchos trabajadores no realizan sus actividades idóneamente y no trabajan en equipo.

### **1.2.3. A nivel Local.**

Sandoval y Zegarra (2019) El presente trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional para fortalecer la comunicación interna en los colaboradores del Hotel Costa del Sol Wyndham, Chiclayo”, tuvo como objetivo general determinar la comunicación interna en el Hotel Costa del Sol Wyndham Chiclayo. El desarrollo del trabajo se hizo mediante la investigación aplicada, con la finalidad de dar solución a los problemas presentados. La recolección de datos, fue mediante la aplicación de un cuestionario en base a la escala de Likert, a 53 colaboradores de las distintas áreas del Hotel Costa del Sol Wyndham Chiclayo, además se usó la entrevista, para ser aplicada a los jefes de las distintas áreas de la empresa. Obteniendo resultados favorables tras la aplicación del plan de propuesta ya que los colaboradores muestran una posición positiva con respecto a que se sienten comprometidos con los valores, y metas de la empresa; así mismo estar de acuerdo que sí realizan reuniones de trabajo en el cual se les informa sobre los cambios que se realizarán. Determinándose así que la inteligencia

emocional a través de sus componentes logró un cambio significativo en las actitudes de los colaboradores permitiendo mejorar la comunicación interna entre los integrantes de las distintas áreas de la empresa, aceptándose que la inteligencia emocional sí fortalece la comunicación interna en el Hotel Costa del Sol Wyndham Chiclayo.

Clavijo (2018) La presente investigación titulada “Clima Laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de mantenimiento de una universidad privada de Chiclayo 2018”, tuvo como objetivo general, identificar la relación que existe entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de mantenimiento de una universidad privada de Chiclayo 2018, este estudio se llevó a cabo mediante una metodología cuantitativa, en la que fue necesario adoptar un diseño no experimental, y de tipo transversal – correlacional, tiene como finalidad llegar a conocer la relación entre dos o más variables, conceptos o categorías, la técnica que se empleó para recolectar los datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, dirigida a 23 trabajadores del área de mantenimiento, con respecto a las conclusiones se pudo llegar a las siguientes , que el clima laboral es descrito como regular por un 52.2%, en cuanto a las relaciones interpersonales fueron valoradas como regulares en una 78.3% por ultimo existe relación significativa entre las variables de estudio clima laboral y relaciones interpersonales, determinado por un coeficiente de correlación de 0.748, asimismo el comportamiento de la variable clima laboral se encuentra explicado en una 56% por las relaciones interpersonales.

Ballena y Camacho (2019) en Pimentel realizaron una tesis y su objetivo fue determinar el grado de los niveles de comunicación interna a fin de mejorar las relaciones interpersonales en los administrativos de la Universidad en estudio. Los resultados mostraron que según la percepción de los colaboradores administrativos es la que mayores dificultades presenta, los administrativos consideran que la comunicación no es efectiva, el tono de voz de su jefe y compañeros no permite informarse bien, la información recibida mayormente es basada en rumores o comunicación extraoficial, la comunicación está basada en el uso del correo institucional, dejando de lado a otros canales de comunicación y no se les informa sobre las metas, objetivos y logros alcanzados. La comunicación descendente u horizontal presenta las mismas problemáticas. Se concluye que existen barreras de comunicación personales y semánticas las cuales vienen impidiendo establecer una buena interacción entre los administrativos de la Universidad.

Vargas y Vivas (2020) la investigación de título “Propuesta de plan de mejora de la comunicación interna para los colaboradores de la Clínica Oncorad – Chiclayo”. El presente trabajo de investigación se desarrolló con el propósito de realizar una propuesta de plan de mejora de la comunicación interna entre los colaboradores de la clínica Oncorad dada la necesidad de mejorar la fluidez de la información que afecta en el logro de los objetivos de la organización. Para ello se realizó un estudio descriptivo basado en el modelo de las áreas de valor de la comunicación interna de Formanchuk. La muestra fue de 37, el número de colaboradores que conforman la organización. Se concluyó que, se debe de evaluar periódicamente la comunicación entre los colaboradores para conocer la evolución luego de la aplicación de la propuesta de mejora.

Carpio (2018) en Chiclayo realizaron una tesis y su objetivo fue analizar la comunicación interna de la cafetería Coffee Art. Se obtuvo que la comunicación no es la adecuada en la organización, pero tampoco es mala es decir tiene un nivel regular, esto es debido a que los medios que se usan para transmitir la información no son eficaces. Se concluye que la comunicación es vertical y es necesario que se implementen estrategias que permitan mejorar los medios y canales de comunicación.

Mendoza y Vásquez (2017) en Lambayeque realizaron una tesis y su objetivo fue diseñar estrategias motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la institución en estudio. Se obtuvo como resultado que las relaciones interpersonales tienen muchas deficiencias lo cual influye en la comunicación, siendo la misma también deficiente. Los trabajadores tienen una baja autoestima y no cumplen con los objetivos trazados, suelen tener muchos conflictos y actúan con agresividad ante ellos, no toleran a los demás y tienen actitudes negativas ante las actividades que desarrollan en la organización. Se concluye que es necesario evaluar los planes de formación que se llevan a cabo en la institución los cuales permitirán diagnosticar las principales deficiencias del mismo y hallar soluciones prontas.

Làzaro y Taboada (2017) el estudio tuvo como objetivo Proponer estrategias de comunicación interna que influyan en el comportamiento del personal para mejorar el clima organizacional en la “Corporación Mechan Service S.A.C” en la ciudad de Chiclayo. El presente trabajo de investigación contiene datos de carácter cualitativo, también es de tipo propositiva porque utiliza un conjunto de técnicas y

procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas. La muestra estuvo conformada por 12 colaboradores a quienes se les empleó una encuesta para la obtención de datos. Se concluyó que, los colaboradores de la empresa Mechan Service SAC presentan diversas deficiencias en su sistema de comunicación interna, lo que incide en un desempeño laboral deficiente en las labores que realizan.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Comunicación interna.**

##### ***1.3.1.1. Definiciones.***

Para Almenara y Romeo (2014) la comunicación interna es: “todo proceso inter comunicacional realizado en las empresas, este se puede dar en diferentes niveles y deben contribuir al desarrollo de los objetivos y las metas trazadas” (p. 56).

Bustínduy (2010) indica que la responsabilidad de la gestión de la comunicación interna es de los directivos debido a que ellos deben fomentar su desarrollo y práctica. De esta manera los colaboradores podrán desarrollar de una manera adecuada.

Tessi (2012) indica que la gestión de la comunicación interna dejó de ser un lujo para las empresas y paso a ser una necesidades, debido a que es necesaria para que los trabajadores puedan explicar los procesos que llevan a cabo, compartir información, motivar a sus demás compañeros y persuadirlos para la mejora de su desempeño.

##### ***1.3.1.2. Tipos de comunicación interna.***

Bustínduy (2010) indica que existen tres tipos de comunicación interna, estos son:

Comunicación ascendente.

Es la comunicación que se tiene hacia niveles superiores en una empresa. Se usa la retroalimentación dirigida a los jefes o directivos para indicarle los resultados o los avances que se realizan para lograr las metas, así como también los problemas que se han acontecido. Por medio de esta comunicación los jefes pueden

informarse sobre el nivel de satisfacción de los trabajadores en cada área de trabajo de manera grupal e individual.

### Comunicación descendente.

Es la comunicación que se tiene hacia un nivel inferior, es decir los directivos delegan o brindan información a sus trabajadores, establecen metas y proporcionan recursos teniendo en cuenta las políticas de la empresa. La retroalimentación se da de jefe a trabajador. En este caso los jefes deberán actuar como líderes e implementar diferentes técnicas y metodologías que le permitan gestionar de manera adecuada a sus trabajadores.

### Comunicación lateral.

Es la comunicación que se tiene entre los trabajadores de un mismo rango, las retroalimentaciones pueden ser de manera informal o formal, se dan a conocer sus actitudes y experiencias con el fin de mejorar los procesos que se llevan a cabo.

#### ***1.3.1.3. Canales de comunicación interna.***

Almenara y Romeo (2014) indican que las empresas subestiman mucho la comunicación interna a pesar de ser muy importante para las mismas. Se debe tener en cuenta que no se pueden realizar los procesos operacionales en una organización si no existe una eficiente comunicación que permita alinear los objetivos e implementar los procesos de acuerdo a ello. Con el pasar de los años aparecen medios de comunicación nuevos, pero ninguno será tan eficaz como el interpersonal debido a que mejora la cultura, desarrolla líderes e incrementa la satisfacción laboral. Existen dos canales de comunicación interna, éstas son:

Comunicación formal. El canal es estructurado y establecido por la organización, es decir su contenido tiene que ver con las normativas laborales y son comunicados por medio de documentos formales.

Comunicación informal. El canal no es planificado y se da de manera momentánea y natural por medio de conversaciones entre compañeros de trabajo, los contenidos que surgen son informales y normalmente se dan en reuniones no planificadas en cualquier área de la organización.

#### ***1.3.1.4. Funciones de la comunicación.***

Tessi (2012) asegura que los procesos de comunicación son fundamentales para el desarrollo organización, formación de equipos y mejora del desempeño laboral. Es por eso que se deben tener en cuenta las funciones de la comunicación:

Control, es parte de sus funciones debido a que permite tener un control del comportamiento de los trabajadores en la empresa. Se da por medio de políticas y procedimientos establecidos de manera formal en la empresa o de manera informal en cualquier área.

Motivar; forma parte de la comunicación debido a que la misma motiva a las personas a trabajar en equipo y mejora su desempeño laboral. Permite que existe la retroalimentación y se refuerce los estímulos de los trabajadores.

Expresar emociones; la comunicación permite que los trabajadores puedan expresar sus sentimientos, sentirse satisfechos o insatisfechos la comunicación influye en el estado de ánimo de los trabajadores.

Información; es una de las funciones debido a que la comunicación permite que fluya la información en una empresa, tanto para la toma de decisiones como para las actividades diarias de los trabajadores.

Según Tessi (2012) las funciones mencionadas permiten que la organización pueda llevar a cabo sus procesos de manera adecuada. Por ello es que es necesario que los directivos pongan todos sus esfuerzos por mejorar la comunicación interna en una empresa.

#### ***1.3.1.5. Dimensiones de la comunicación interna.***

Según Almenara y Romeo (2014) las dimensiones de la comunicación interna son aquellas que aportan un valor a la empresa, debido a que constituyen un solo sistema que interviene en los procesos y al ponerse en práctica se podrá diagnosticar y planificar las mejoras. A continuación, se describen:

### *Esencial*

Las organizaciones se ponen en marcha debido a las relaciones que existen entre las personas que forman parte de la misma, tienen un objetivo en común, debido a ello es que los trabajadores pueden coordinar operaciones esenciales, como las responsabilidades que tendrá cada trabajador, los recursos que se usarán el escenario en donde se plasmará, el tiempo que demorará y las actividades que serán necesarias para su éxito. El flujo de la comunicación es un indicador y debe ser adecuado para que cada uno de los recursos, el tiempo y las actividades realizadas permitan el logro de los objetivos.

### *Operativa*

Los trabajadores deben saber realizar su trabajo de manera adecuada, para ello es necesario que en las organizaciones se implementen estrategias con objetivos estructurados y realistas que permitan brindar información a los trabajadores sobre que se espera de ellos. Para ello se tiene como indicador las normas de trabajo debido a que los colaboradores deberán saber cuáles son los procesos que se llevan a cabo en una empresa, así como también las normas de estos procesos.

### *Estratégica*

Se da cuando los trabajadores no solo realizan su trabajo de manera adecuada, sino que también saben porque lo hacen, se sienten comprometidos con el logro de los objetivos y aplican los procesos y las actividades teniendo en cuenta razones importantes ligadas al desarrollo de la organización.

### *Valorativa*

Los colaboradores en una organización deben sentirse valorados, para ello será necesario que se les tome en cuenta cuando expresen sus opiniones ante un problema o cuando tengan ideas para las soluciones. Además, es importante que sientan que se desarrollan de manera profesional y personal en la empresa, lo cual es más importante que la parte económica. De esta manera se sentirán parte importante de la empresa y querrán aportar valor, se sentirán comprometidos con la organización. Debido a ello es que los indicadores son la opinión de los trabajadores y el compromiso.

### *Motivacional*

En las empresas la motivación es un retro por el cual debe ser tomado de manera cuidadosa, debido a que los trabajadores no tienen los mismos deseos, preferencias o gustos, es decir no a todos les motiva las recompensas monetarias, a otros les es más importante el reconocimiento o las actividades que se realicen en una organización. Si se lleva a cabo una motivación adecuada los trabajadores se sentirán satisfechos y comprometidos con los procesos que llevan a cabo para el logro de los objetivos. Debido a ello es que los indicadores son el nivel de motivación y el nivel de importancia.

### *Aprendizaje*

La retroalimentación es importante en una organización y por medio de ésta es que se desarrolla la comunicación de aprendizaje, de esta manera se le da a conocer a los trabajadores cuáles son sus deficiencias, teniendo en cuenta que se le haya brindado los medios y los recursos necesarios para incrementar su desempeño. Se obtiene el compromiso del colaborador de mejora continuamente y aportar valor a la organización. Teniendo en cuenta la importancia del aprendizaje, es que se tiene como indicador el nivel de aprendizaje de los colaboradores en la institución.

### *Inteligencia*

Se da cuando existen espacios de diálogos entre los trabajadores donde dan sus opiniones sobre los procesos, nuevas ideas, sugerencias ante problemas, entre otras cosas que mejoran la mejora de la organización. Tiene grandes beneficios para los trabajadores debido a que les permite desarrollarse de manera personal y profesional, así como también para la empresa debido a que le permite desarrollarse organizacionalmente. Si fuera el caso de que los trabajadores se sientan comprometidos con la institución y su nivel de autoestima sea incrementado, serán capaces de resolver problemas y ser proactivos en beneficio de la institución.

## **1.3.2. Relaciones interpersonales.**

### ***1.3.2.1. Definiciones.***

Según Wiemann (2011): “las relaciones recíprocas entre varias personas donde exista la comunicación efectiva, ambiente no conflictivo y expresión de ideas u opiniones de manera abierta son las relaciones interpersonales” (p. 16).

Blanch (2014) indica que las relaciones interpersonales son el conjunto de habilidades de personas que buscan estar direccionados al cumplimiento de un propósito en común, estas relaciones son asertivas.

Delta (2015) asevera que las relaciones interpersonales actúan como un conjunto de medios que permiten a las personas interactuar en un ambiente amigable.

### ***1.3.2.2. Estilos de las relaciones interpersonales.***

Delta (2015) indica que las relaciones interpersonales tiene diferentes estilos, estos se mencionan a continuación:

Estilo agresivo. Está caracterizado porque la persona tiene comportamientos agresivos de conflicto, no le importa relacionarse de manera adecuada con los demás por lo que suele amenazar y acusar a otras personas.

Estilo manipulador. Se da cuando las personas sugestionar y tienen poder hacia las demás personas, su fin es lograr lo cometido o los objetivos propuestos en una organización por lo que actúan como entes manipuladores.

Estilo pasivo. Se da cuando las personan asumen las responsabilidad de los actos, deficienden sus opiniones e ideas pero dejan que otras personas tomen ventaja.

Estilo asertivo. Se da cuando la persona es aseriva pues deficiente sus ideas y opiniones pero no es agresiva y respeta las opiniones de los demas.

### ***1.3.2.3. Dimensiones de las relaciones interpersonales.***

Wiemann (2011) indican que las relaciones interpersonales tienen diferentes dimensiones, entre esos están los siguientes:

### *Manejo de la comunicación.*

La comunicación está conformada por diferentes actividades que realizan las personas de una manera directa o indirecta brindando un mensaje a distancia o presencial. La comunicación es un conjunto de procesos donde las personas interactúan entre ellas informando contenidos de manera consciente o inconsciente, comparten y negocian intereses o solucionan problemas. El indicador de esta dimensión es el nivel de manejo de comunicación

### *Ambiente de colaboración.*

Para que la comunicación sea eficaz es trascendental que exista un ambiente de colaboración de esta manera los resultados en una organización serán eficientes, el trabajo en equipo permite que las tareas sean mutuas y los trabajadores se puedan apoyar en sobrellevar las dificultades que se presentan. Sus indicadores son el trabajo en equipo y el clima laboral

### *Actitudes socio afectivas.*

Son adecuadas cuando las personas entienden a los demás responden de manera adecuada, tienen en cuenta el comportamiento de los demás para tratarlos de manera idónea, toda persona debe realizarse de manera eficaz, saber sobrellevar los problemas y tomar decisiones asertivas. Sus indicadores son el nivel social y nivel afectivo.

### *Resolución de conflictos.*

Se da cuando las personas negocian y resuelven los conflictos de una manera asertiva. Saben cómo majear los problemas y a las personas que están involucradas sin llegar a la manipulación. Como indicadores de esta dimensión se tiene al ambiente, debido a que se debe evaluar si el ambiente es adecuado o conflictivo, así como también si los trabajadores manejan los problemas de una manera asertiva. Como segundo indicador se tiene el compañerismo, siendo importante que se fomente para que los trabajadores puedan ser tolerantes y solidarios.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera la aplicación de las estrategias de comunicación interna mejorará las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que es posible justificar de forma teórica una investigación si es que dicho estudio tiene como propósito el tomar el conocimiento preexistente a la fecha sobre el tema de la investigación e indagar si dichas bases son congruentes con la realidad propia del entorno en donde se aplicarán dichos conocimientos. La investigación tiene justificación teórica, debido a que por medio de los resultados se ha aportado nuevos conocimientos a la comunidad universitaria y al público en general, además se hicieron uso y se validó teorías de diferentes autores.

Hernández y Mendoza (2018)

La investigación tiene justificación metodológica debido a que se hizo uso del método científico, se aportó un instrumento de recolección de datos que permite diagnosticar las relaciones interpersonales en una institución de educación superior.

Hernández y Mendoza (2018) amplían lo comentado diciendo que la justificación de practicidad en una investigación se obtiene cuando uno de sus objetivos es la solución o propuesta de solución de un problema real que afecta a un grupo de personas al momento propio del estudio. La investigación tiene justificación práctica, debido a que se aplicó la propuesta constituida por estrategias de comunicación interna, en donde se pudo influenciar en las relaciones interpersonales de los colaboradores. De esta manera podrán desempeñar de manera adecuada sus funciones direccionadas al bienestar de los estudiantes.

Hernández y Mendoza (2018) explican que es posible dotar de justificación social a un estudio científico si es que los resultados aportan mejoras sustanciales que pueden ser aprovechadas no solo por una empresa o institución y sus fines personales sino para la comunidad en la que se desarrolla. La investigación tiene justificación social, debido a que se está brindando un beneficio a la sociedad al aportar soluciones sobre la

problemática de tener inadecuadas relaciones interpersonales en una institución. De esta manera la institución en estudio teniendo en cuenta los resultados, podrá realizar a corto plazo nuevas evaluaciones no solo de las relaciones interpersonales sino también del clima organizacional, para que pueda evidenciar situaciones críticas y aplicar acciones de mejora.

## **1.6. Hipótesis**

La aplicación de las estrategias de comunicación interna mejorará las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General.**

Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.

### **1.7.2. Objetivos Específicos.**

Diagnosticar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.

Determinar las estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.

Validar la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) indican que: “la investigación de tipo aplicada tienen como objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, encuentra mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto” (p. 24). Es por eso que la presente investigación es de tipo aplicada debido a que usará como estrategias un plan de comunicación interna que permita eliminar la problemática existente respecto a las relaciones interpersonales.

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) indican que: “los estudios explicativos no solo describen los conceptos si no que van mas allá, pues buscar diagnosticar las causas de los problemas” (p. 95). Es por eso que la presente investigación tiene un alcance explicativo debido a que se explicó las causas de las inadecuadas relaciones interpersonales en el instituto y de qué manera se manifiesta, así como también de qué manera se puede mejorar por medio de estrategias de comunicación interna.

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) aseguran que: “ El enfoque cuantitativo se da cuando se mide o se estima datos numéricos sobre el problema de investigación, cada cuanto ocurren y con qué magnitud” (p. 5).

Debido a ello que la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo. Se medirá las relaciones interpersonales y la comunicación interna por medio de resultados numéricos, así como también se analizará con métodos estadísticos.

Según Hernández, Fernandez y Baptista (2014) el diseño pre experimental “son aquellos estudios donde su grado de control es mínimo” (p. 141).

El diseño pre experimental se puede usar de diferentes maneras, en el caso de la presente investigación se usó el diseño de pre prueba y pos prueba con un solo grupo. Según Hernández, Fernandez y Baptista (2014): “A un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo” (p. 141). Es por eso que el diseño sería el siguiente:

G      O<sub>1</sub>    X      O<sub>2</sub>

G: grupo de participantes - muestra

O<sub>1</sub>: Primera medición con el instrumento

X: administración del estímulo, aplicación de la propuesta.

O<sub>2</sub>: segunda medición con el instrumento

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Hernández y Mendoza (2018) definen: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. La población estará constituida por el total de trabajadores del IESTP Cayetano Heredia, los cuales son un total de 190 trabajadores.

### 2.2.2. Muestra

Hernández y Mendoza (2018) definen: En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población)

Para determinar la muestra se aplicó la fórmula de la población finita siendo la siguiente:

$$n = \frac{Z_{\mu}^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + Z_{\mu}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población. (190)

$Z_{\mu}^2$  = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (93% -1.81)

p\*q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. (50%)

E = Margen de error permitido. (7%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,81^2 * 190 * 0,5 * 0,5}{0,07^2(368 - 1) + 1,81^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 89$$

Al realizar la fórmula de población finita, se obtuvo una muestra de 89 trabajadores.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables.**

Variable independiente: Comunicación interna

Para Almenara y Romeo (2014) la comunicación interna es: “todo procesos inter comunicacional realizado en las empresas, este se puede dar en diferentes niveles y deben contribuir al desarrollo de los objetivos y las metas trazadas” (p. 56).

Variable dependiente: Relaciones interpersonales

Según Wiemann (2011): “las relaciones recíprocas entre varias personas donde exista la comunicación efectiva, ambiente no conflictivo y expresión de ideas u opiniones de manera abierta son las relaciones interpersonales” (p. 16).

### 2.3.2. Operacionalización.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable independiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Comunicación interna	Esencial	Flujo de comunicación	¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones? ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores? ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas?	Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario
	Operativa	Normas de trabajo	¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución? ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución?	
	Estratégica	Información organizacional	¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución? ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución?	
	Valorativa	Opinión	¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas? ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones?	
		Compromiso	¿Está comprometido con la institución? ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores? ¿Se siente motivado en la institución?	
	Motivacional	Nivel de motivación	¿En la institución se reconoce los logros?	
	Aprendizaje	Nivel de importancia	¿Las funciones que realiza en la institución son importantes? ¿Se siente comprendido y escuchado en la institución? ¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?	
		Nivel de aprendizaje	¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores?	
		Inteligencia	Resolución de problemas	
	Proactividad		¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras? ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?	

*Fuente: elaboración propia*

**Tabla 2***Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica e instrumento	
Relaciones interpersonales	Manejo de la comunicación	Nivel de manejo de comunicación	¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?	Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario	
			¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?		
	Ambiente de colaboración	Trabajo en equipo	¿En la institución existe un ambiente de colaboración?		
			¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo?		
			¿En la institución existe un adecuado clima laboral?		
	Actitudes socioafectivas	Clima laboral	¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos?		
			¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución?		
		Nivel social	¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?		
	Resolución de conflictos	Ambiente	Nivel afectivo		¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros?
			¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo?		
¿No existe un ambiente conflictivo en la institución?					
¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva?					
Compañerismo	Compañerismo	¿En la institución se fomenta el compañerismo?			
		¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo?			

*Fuente: elaboración propia*

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica.**

Como técnica se usará la encuesta la cual fue realizada de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la variable independiente comunicación interna y la variable dependiente relaciones interpersonales.

### **Instrumento.**

Como instrumento se usó el cuestionario, el cual está realizado en la escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 totalmente desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Constituido por diferentes ítems los cuales serán respondidos por los colaboradores de la empresa en estudio.

### **Validez.**

Hernández y Mendoza (2018) indican que consiste en el nivel que pueda inferirse una determina metodología aplicada en la investigación a partir de los resultados recogidos en el estudio, el instrumento que será validado se caracterizará por recoger los datos, que son necesarios para medir la investigación que se está realizando. La validez se llevó a cabo por medio de un instrumento de validación del cuestionario, lo cual fue firmado por tres especialistas quienes corroboraron que el cuestionario era el adecuado.

### **Confiabilidad.**

Hernández y Mendoza (2018) indican que se caracteriza porque el cuestionario debe tener la consistencia de los resultados que se busca obtener de las personas que serán encuestadas y que al medirlo en diferentes ocasiones con los mismos instrumentos se recogen resultados consistentes. La confiabilidad se dio por medio del análisis de la tabulación con el Alfa de Crombach el cual dio como resultado 0.959, lo cual indica que el instrumento es confiable y entendible para los participantes. Se puede corroborar en anexos.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Los procedimientos que se siguieron fueron los siguientes:

- Elaboración de los indicadores y preguntas
- Determinación de la muestra para la aplicación del instrumento

- Aplicación del pre test a la muestra en estudio
- Análisis de los resultados del pre test
- Elaboración del aporte científico según los resultados
- Aplicación del aporte científico en la empresa en estudio.
- Aplicación del post test a la muestra en estudio
- Análisis de los resultados del post test
- Comparación de los resultados del pre test y post test

## **2.6. Aspectos éticos**

Noreña, Alcaraz, y Rojas, Rojas, (2014) indica que, la investigación debe considerar los siguientes principios éticos:

El primero principio que se utilizó en la investigación es el respeto a las personas, es decir, que todos los participantes de la investigación fueron respetados y protegidos.

El segundo principio es beneficencia, donde las personas son tratadas de manera ética, respetando sus decisiones y protegiéndolas del peligro. En esta investigación se respetó las decisiones y opiniones de los participantes.

El tercer principio es el consentimiento informado, debido a que las personas a quienes se encuestaron, la información obtenido fue tal y como la brindaron, no se realizaron cambios.

En cuarto lugar, se tiene a la confidencialidad, debido a que se protegió la identidad de las personas a quienes se les aplicó la encuesta.

Finalmente, se tiene la observación participante, debido a que la investigación observó y detalló a gran escala cada uno de los resultados obtenidos.

## **2.7. Criterios de Rigor científico**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman como parte de la metodología de una investigación se debe considerar los criterios de rigor científico siguientes:

*Validez interna:* Hace referencia al grado en que una investigación excluye las explicaciones que no son relevantes para una investigación, en el presente estudio, este criterio permitió demostrar el grado en que la variable independiente es responsable de los cambios de la variable dependiente.

*Validez externa:* Consistió en que los resultados de la investigación pueden ser generalizados a diversas unidades de estudio, es decir, que se dio fe que la información recolectada no fue alterada y se corroboró cada resultado con las teorías presentadas, para que el estudio pueda ser una base o modelo guía para otras investigaciones.

*Fiabilidad interna:* Este criterio se consideró porque permitió definir la consistencia de los resultados obtenidos luego de la aplicación del cuestionario a la muestra en estudio, garantizando que las dimensiones e indicadores que permitieron el diseño del instrumento de recolección de datos fueran consistentes.

# **III. RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

##### 3.1.1. Resultados del pre test.

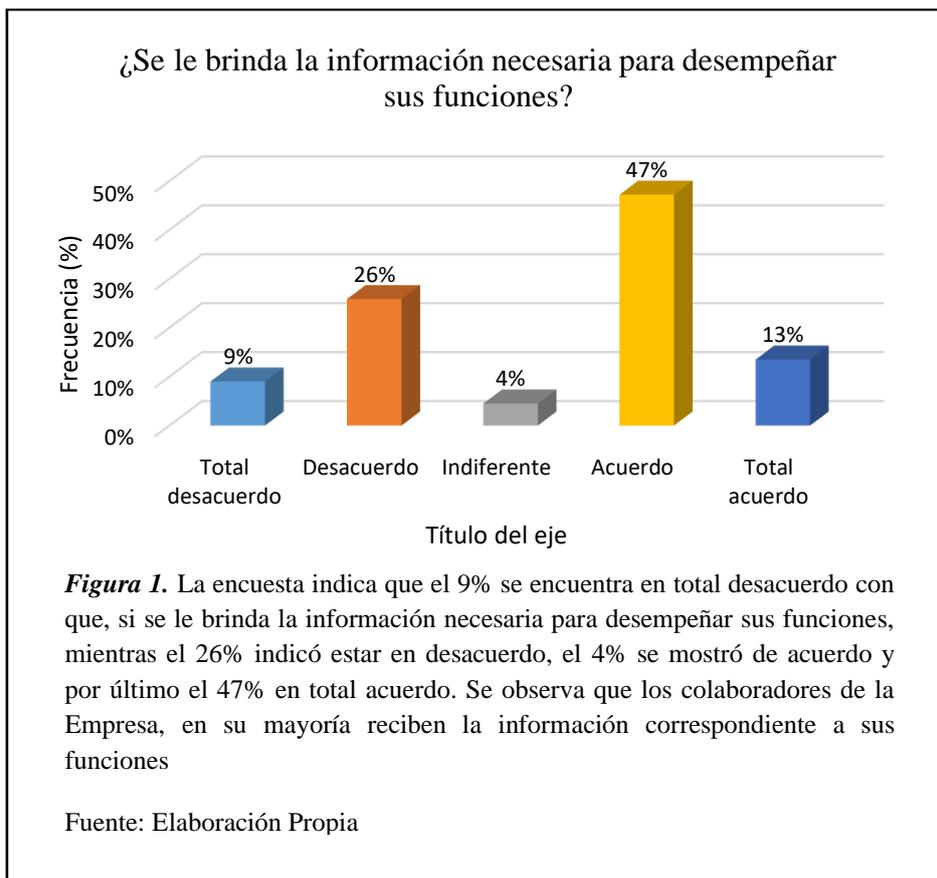
Objetivo general: Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.

**Tabla 3**

*¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	9%
Desacuerdo	23	26%
Indiferente	4	4%
Acuerdo	42	47%
Total acuerdo	12	13%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*



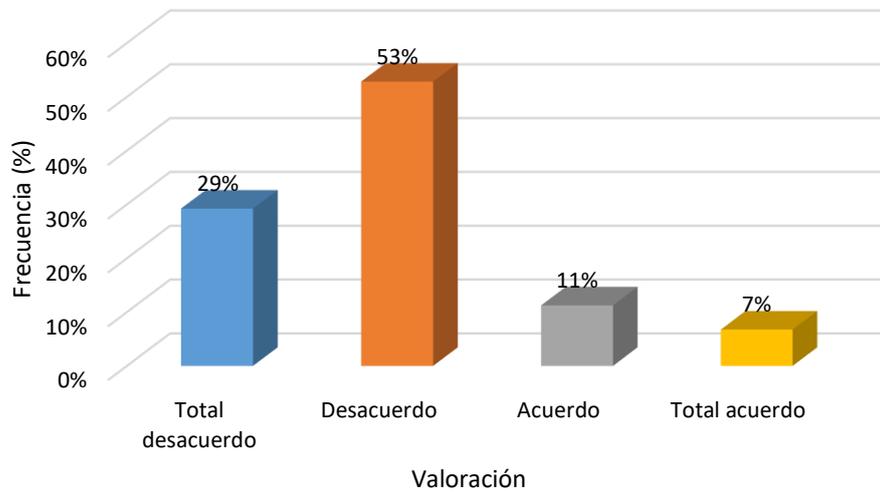
**Tabla 4**

*¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	26	29%
Desacuerdo	47	53%
Acuerdo	10	11%
Total acuerdo	6	7%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

### ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores?



**Figura 2.** La encuesta indica que el 29% se encuentra en total desacuerdo con que, si la comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores, mientras el 53% solo indicó estar en desacuerdo, el 11% se encontró de acuerdo y por último el 7% totalmente de acuerdo. La gran parte de los encuestados considera que la comunicación no fluye de manera abierta por los trabajadores, posiblemente porque no tengan la suficiente confianza, no se apoyan entre sí, sin avanzar de forma conjunta al logro de sus objetivos.

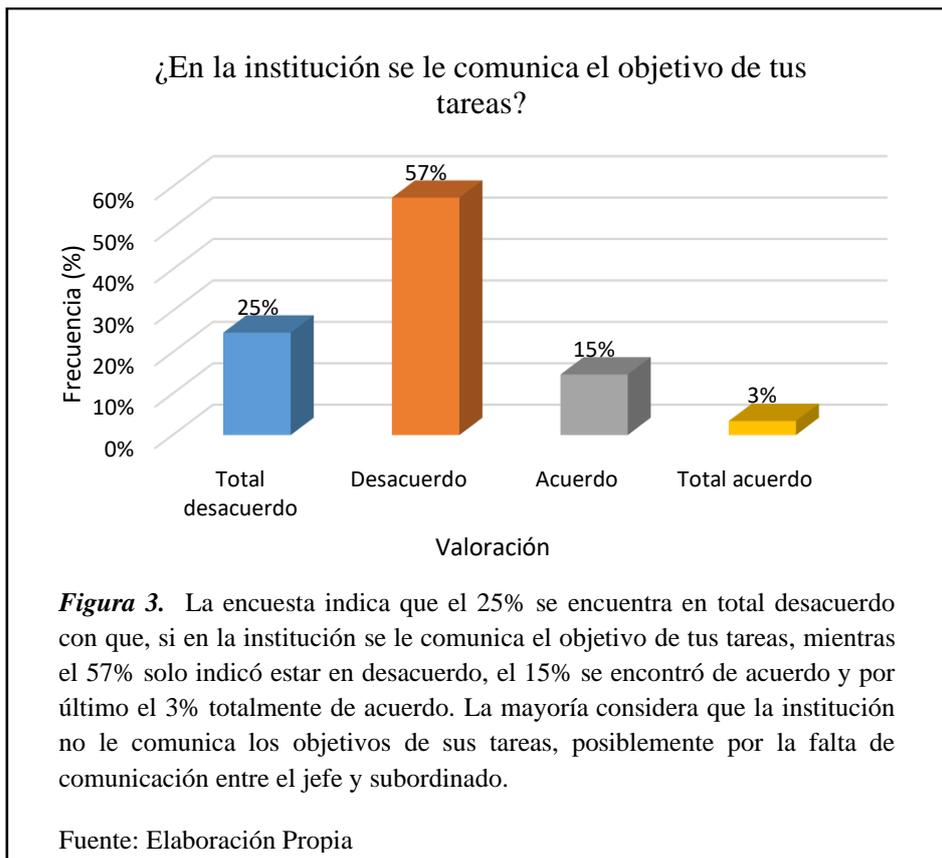
Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 5**

*¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	22	25%
Desacuerdo	51	57%
Acuerdo	13	15%
Total acuerdo	3	3%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

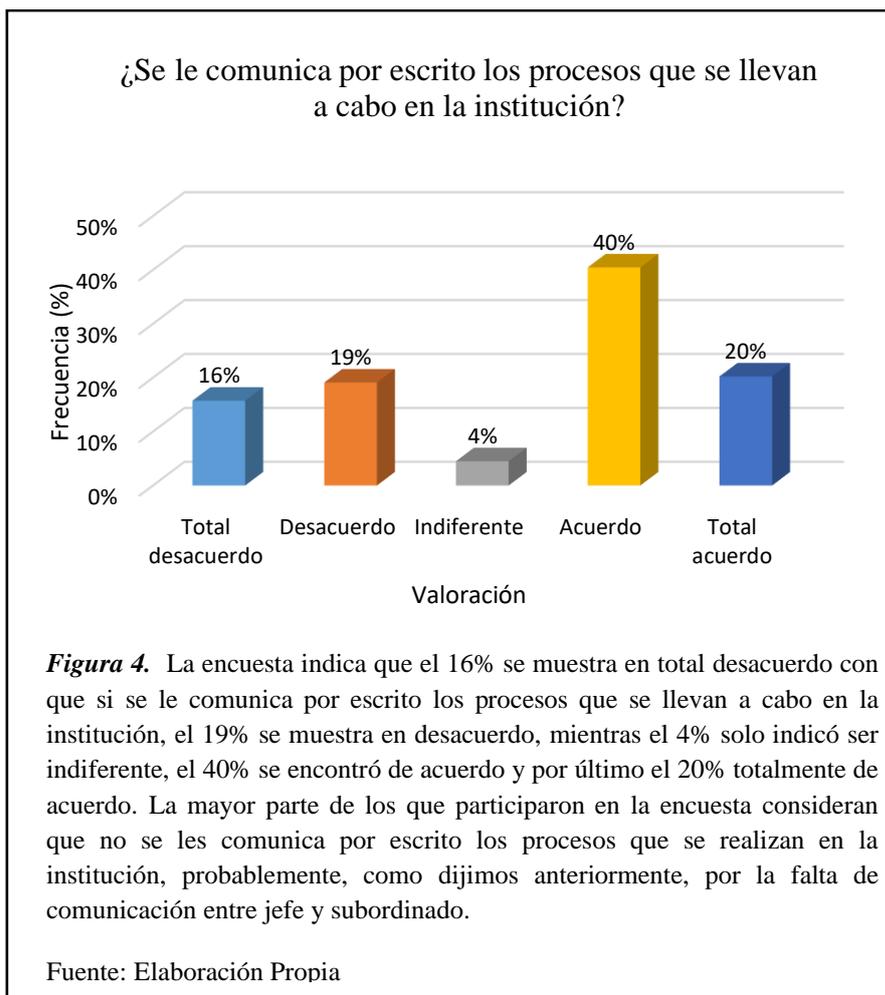


**Tabla 6**

*¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	14	16%
Desacuerdo	17	19%
Indiferente	4	4%
Acuerdo	36	40%
Total acuerdo	18	20%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

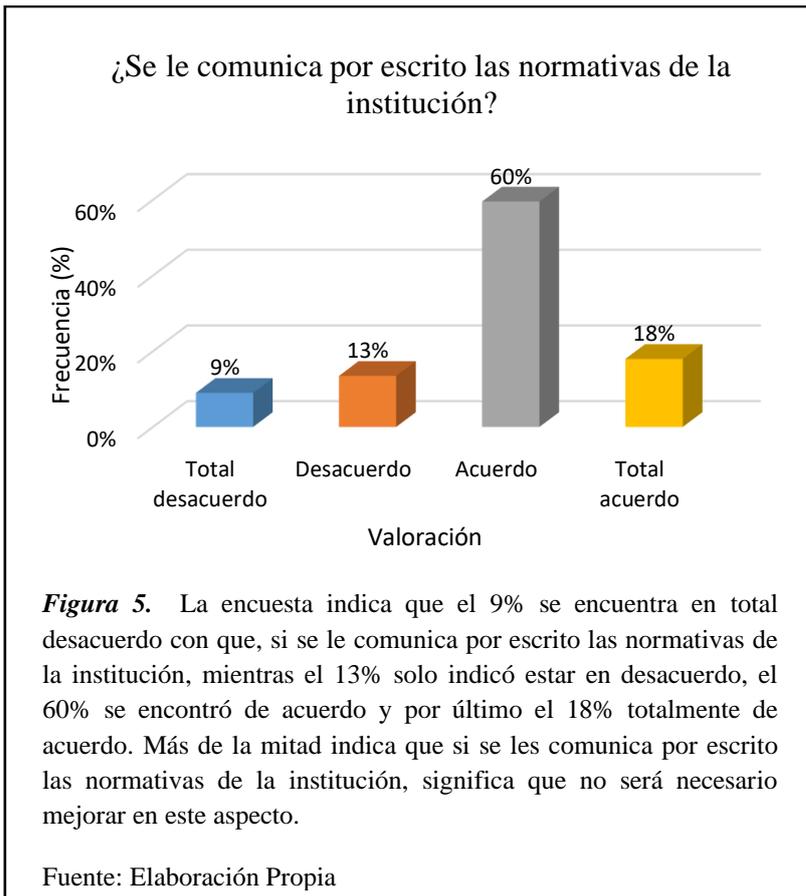


**Tabla 7**

*¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	8	9%
Desacuerdo	12	13%
Acuerdo	53	60%
Total acuerdo	16	18%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

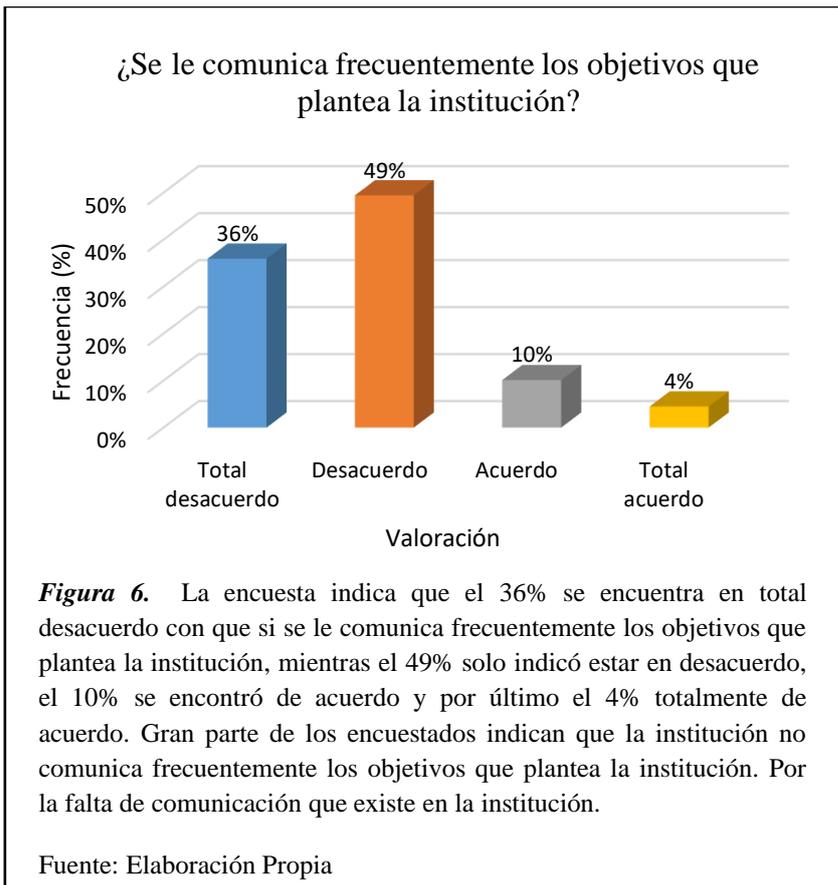


**Tabla 8**

*¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	32	36%
Desacuerdo	44	49%
Acuerdo	9	10%
Total acuerdo	4	4%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

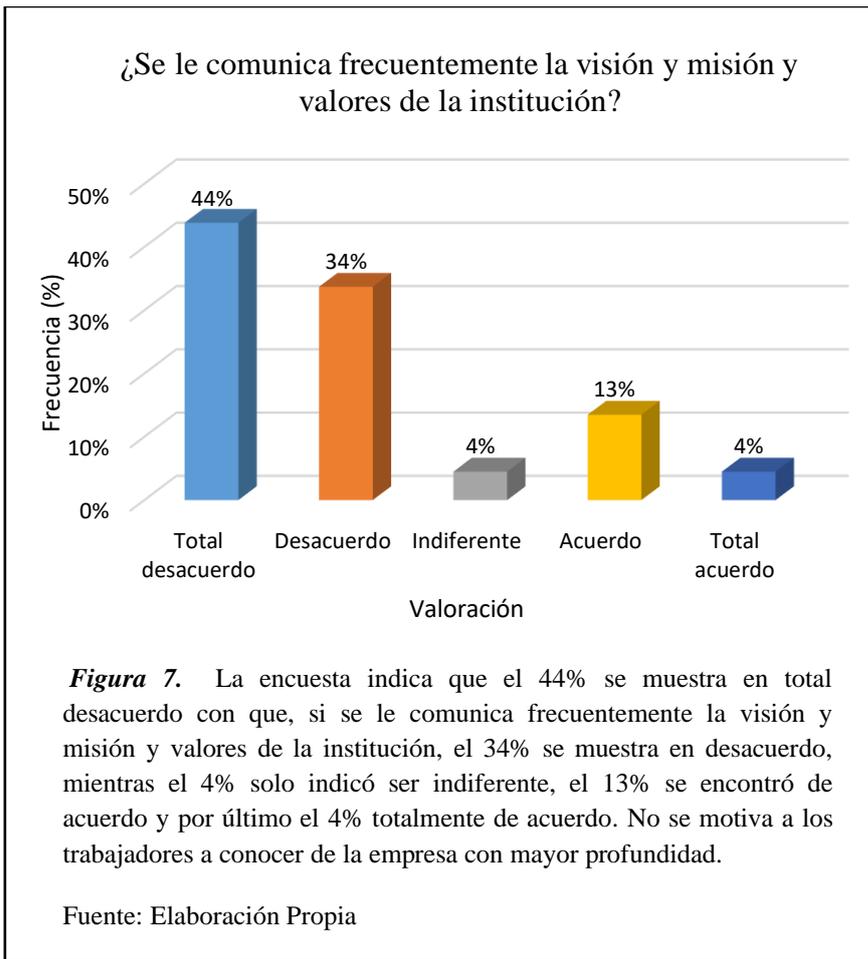


**Tabla 9**

*¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	39	44%
Desacuerdo	30	34%
Indiferente	4	4%
Acuerdo	12	13%
Total acuerdo	4	4%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

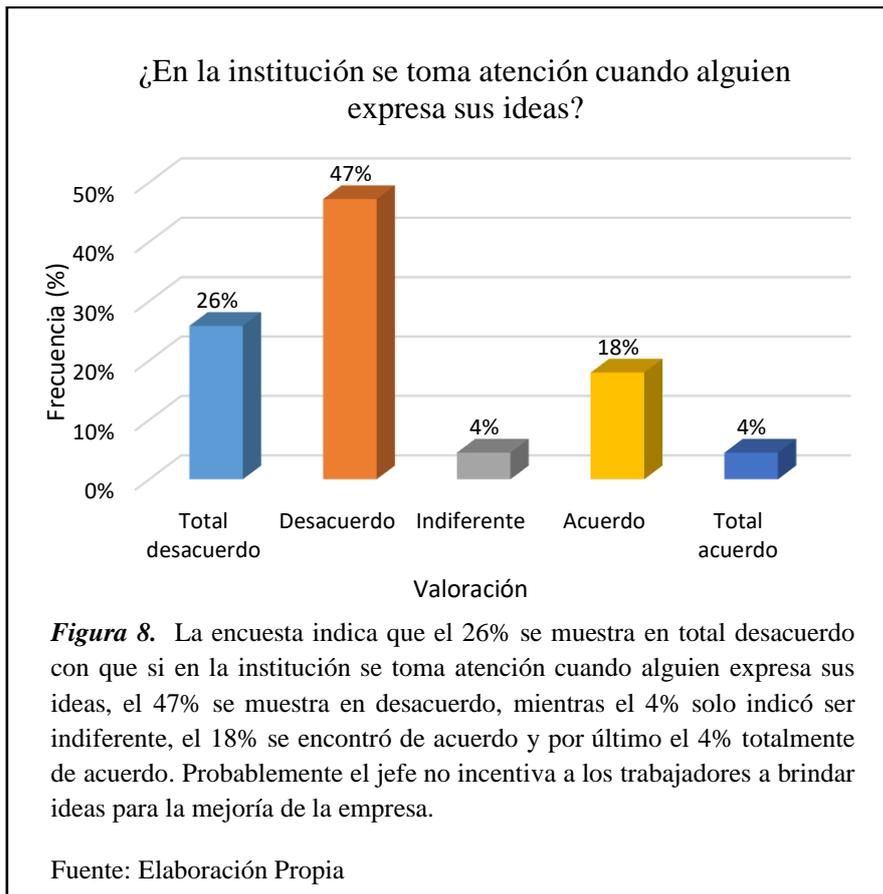


**Tabla 10**

*¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	23	26%
Desacuerdo	42	47%
Indiferente	4	4%
Acuerdo	16	18%
Total acuerdo	4	4%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

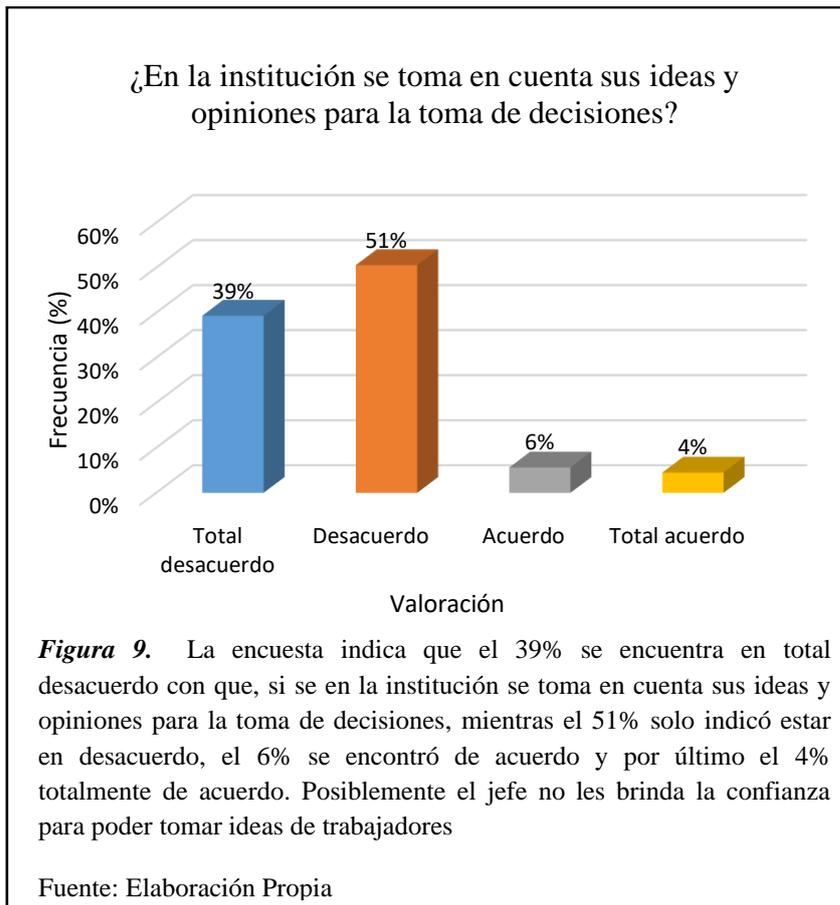


**Tabla 11**

*¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	35	39%
Desacuerdo	45	51%
Acuerdo	5	6%
Total acuerdo	4	4%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

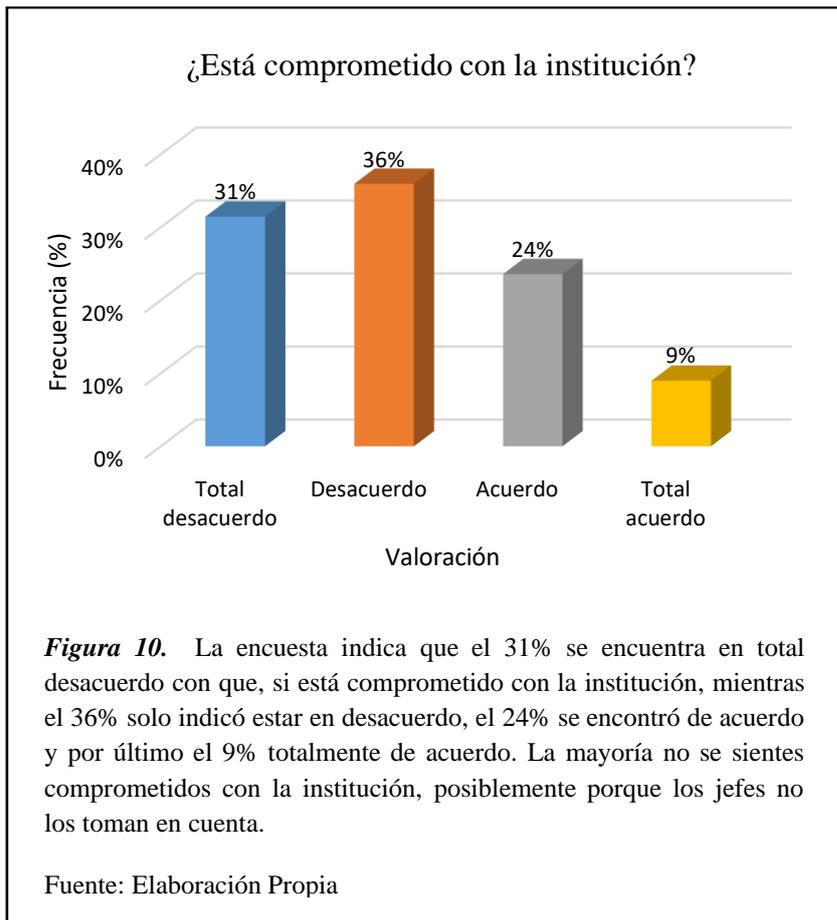


**Tabla 12**

*¿Está comprometido con la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	28	31%
Desacuerdo	32	36%
Acuerdo	21	24%
Total acuerdo	8	9%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

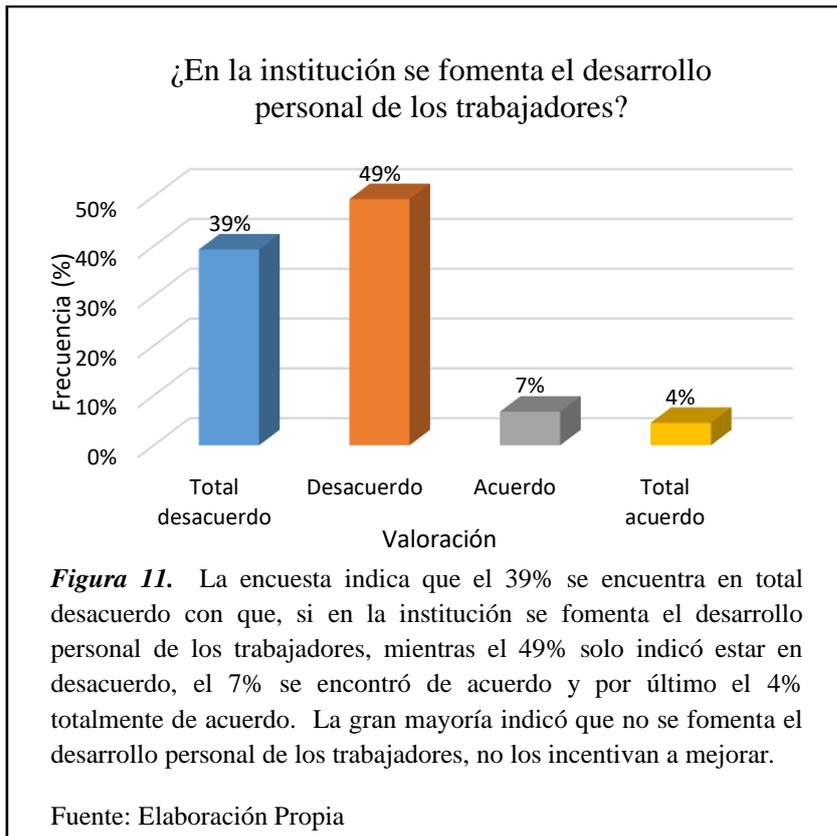


**Tabla 13**

*¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	35	39%
Desacuerdo	44	49%
Acuerdo	6	7%
Total acuerdo	4	4%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*



**Tabla 14**

*¿Se siente motivado en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	22	25%
Desacuerdo	41	46%
Indiferente	4	4%
Acuerdo	14	16%
Total acuerdo	8	9%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

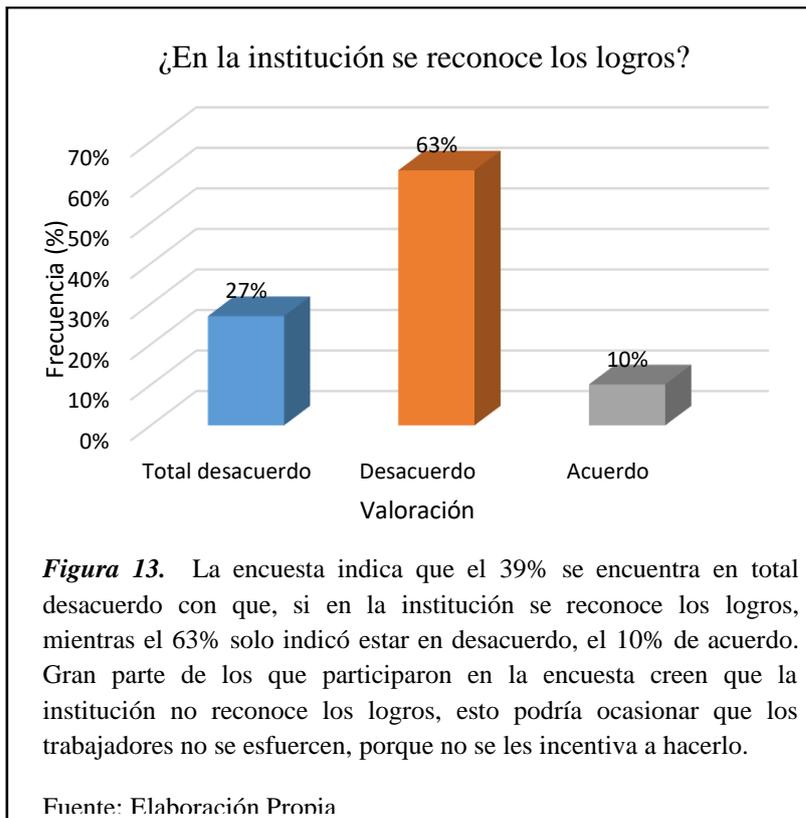


**Tabla 15**

*¿En la institución se reconoce los logros?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	24	27%
Desacuerdo	56	63%
Acuerdo	9	10%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

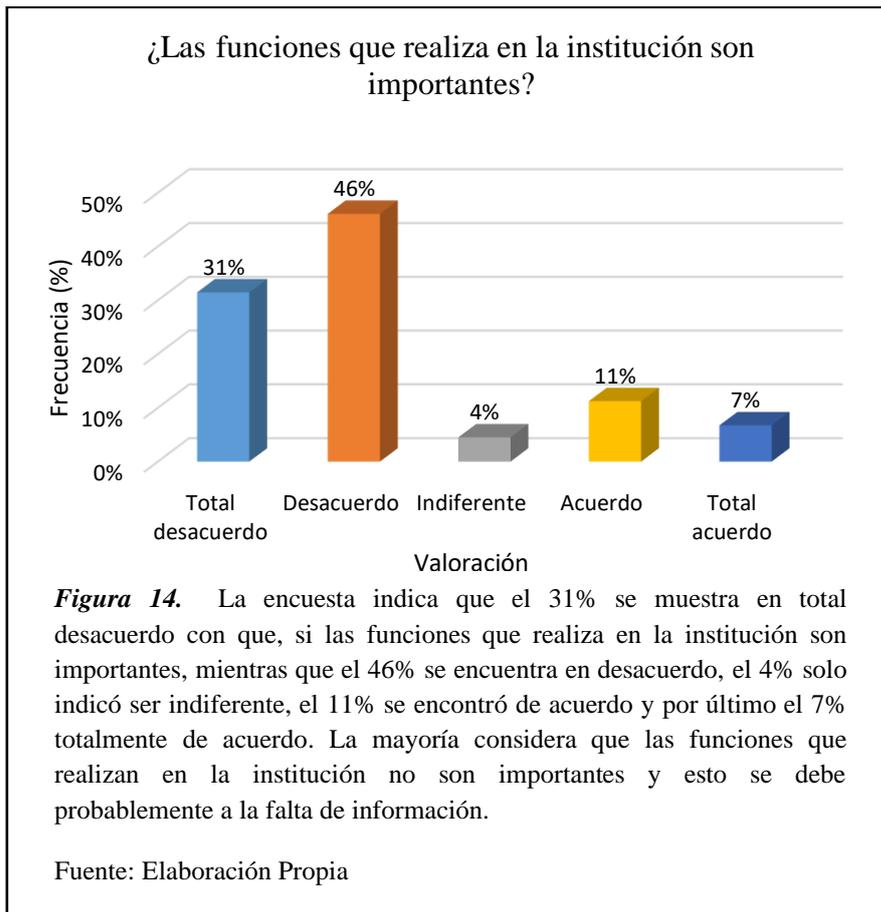


**Tabla 16**

*¿Las funciones que realiza en la institución son importantes?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	28	31%
Desacuerdo	41	46%
Indiferente	4	4%
Acuerdo	10	11%
Total acuerdo	6	7%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

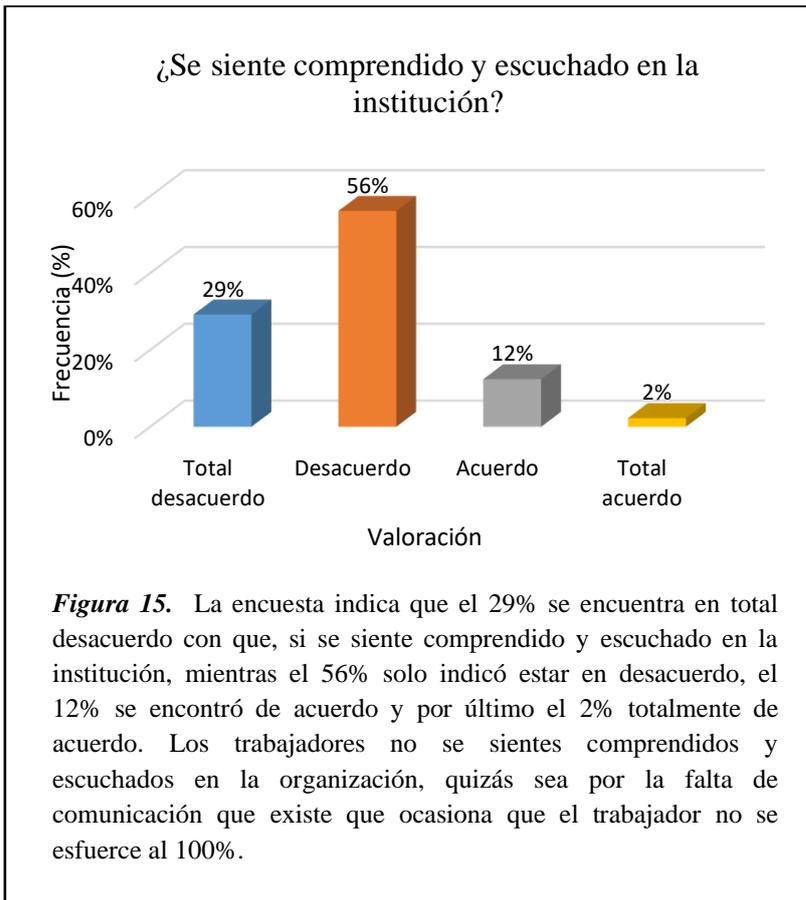


**Tabla 17**

*¿Se siente comprendido y escuchado en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	26	29%
Desacuerdo	50	56%
Acuerdo	11	12%
Total acuerdo	2	2%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*



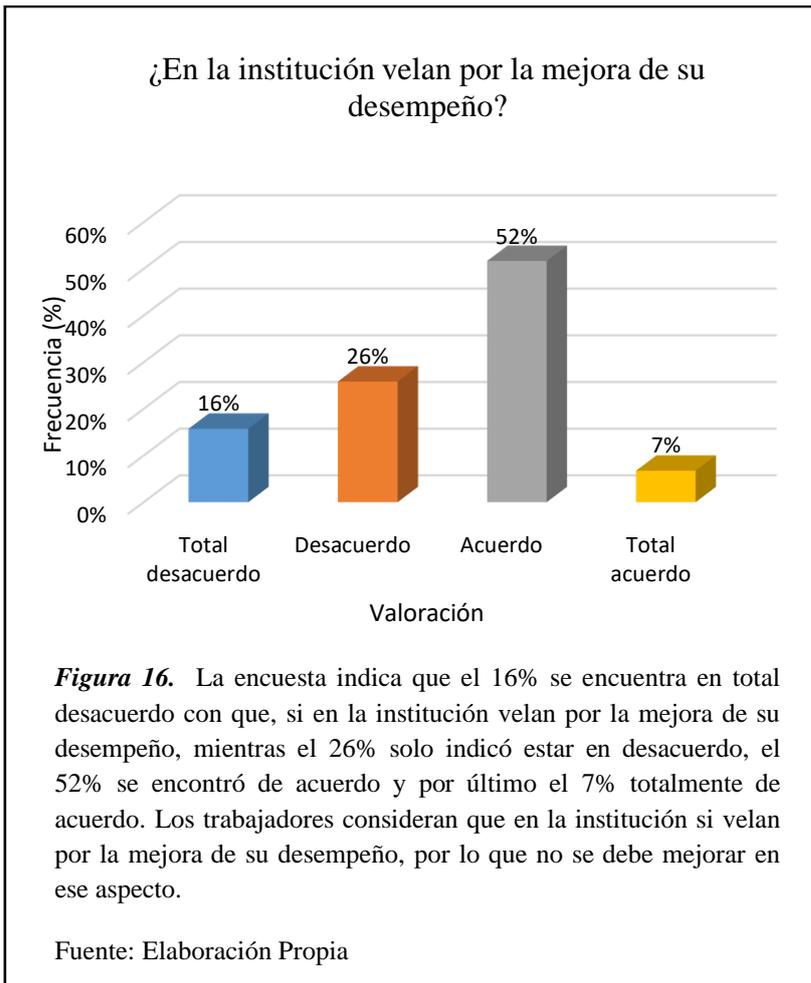
**Figura 15.** La encuesta indica que el 29% se encuentra en total desacuerdo con que, si se siente comprendido y escuchado en la institución, mientras el 56% solo indicó estar en desacuerdo, el 12% se encontró de acuerdo y por último el 2% totalmente de acuerdo. Los trabajadores no se sienten comprendidos y escuchados en la organización, quizás sea por la falta de comunicación que existe que ocasiona que el trabajador no se esfuerce al 100%.

**Tabla 18**

*¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	14	16%
Desacuerdo	23	26%
Acuerdo	46	52%
Total acuerdo	6	7%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

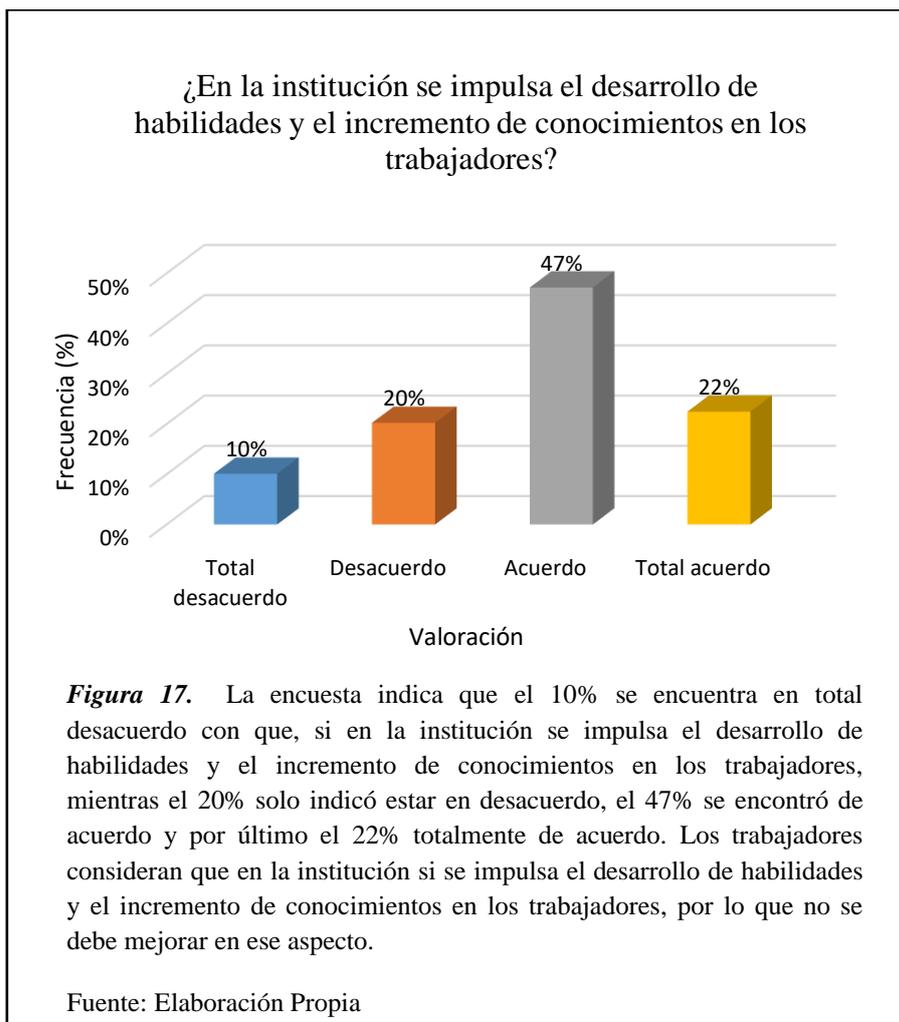


**Tabla 19**

*¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	9	10%
Desacuerdo	18	20%
Acuerdo	42	47%
Total acuerdo	20	22%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

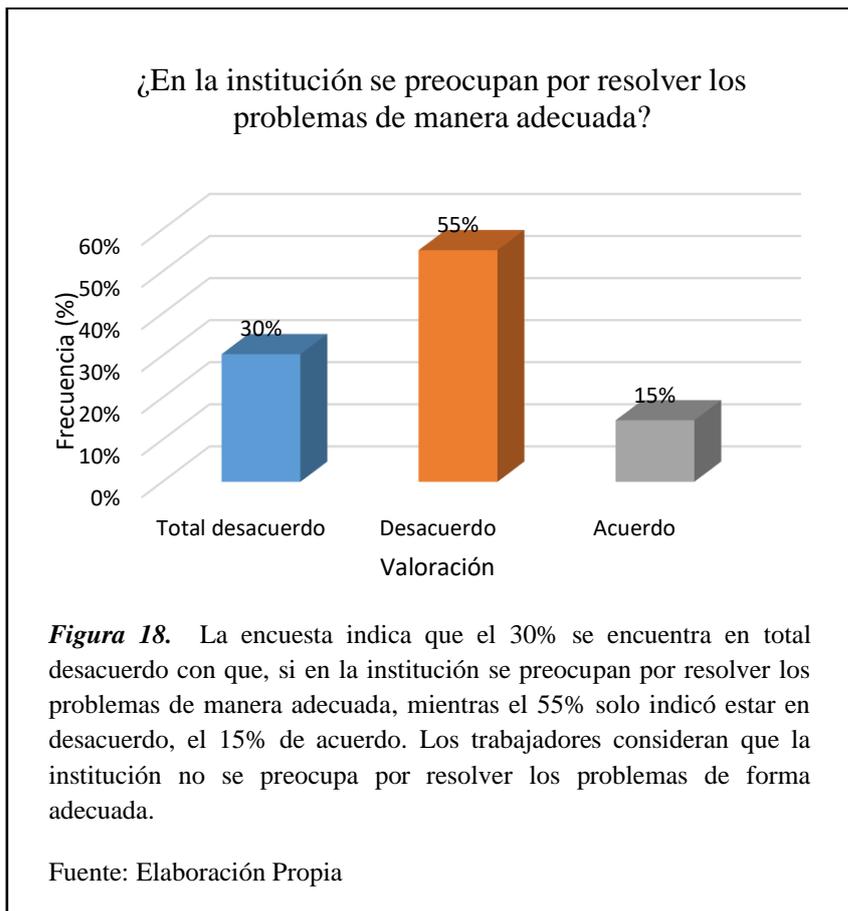


**Tabla 20**

*¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	27	30%
Desacuerdo	49	55%
Acuerdo	13	15%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

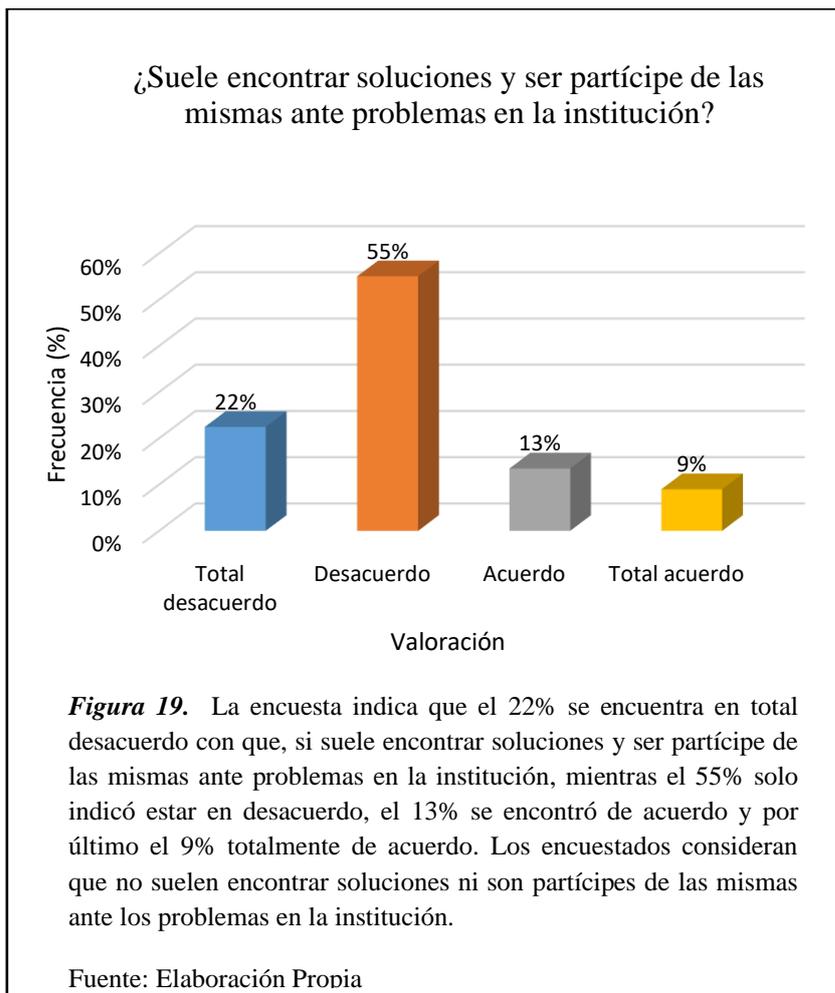


**Tabla 21**

*¿Suele encontrar soluciones y ser partícipe de las mismas ante problemas en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	20	22%
Desacuerdo	49	55%
Acuerdo	12	13%
Total acuerdo	8	9%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

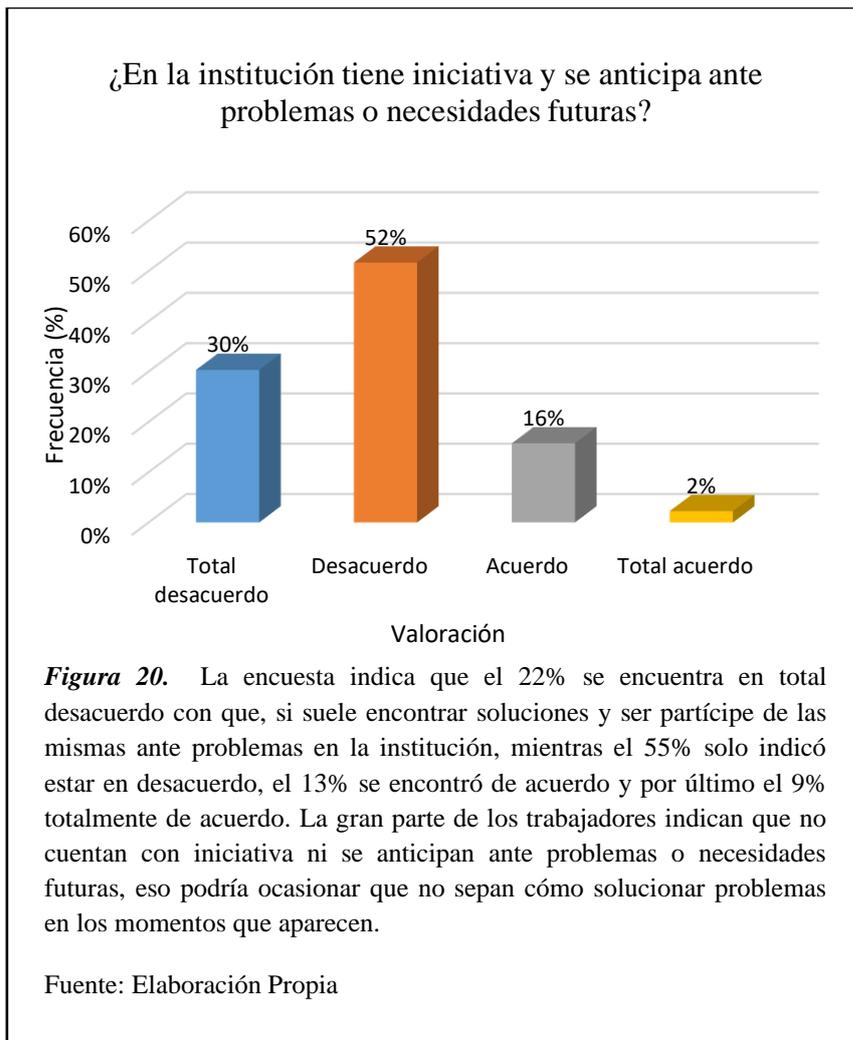


**Tabla 22**

*¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	27	30%
Desacuerdo	46	52%
Acuerdo	14	16%
Total acuerdo	2	2%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

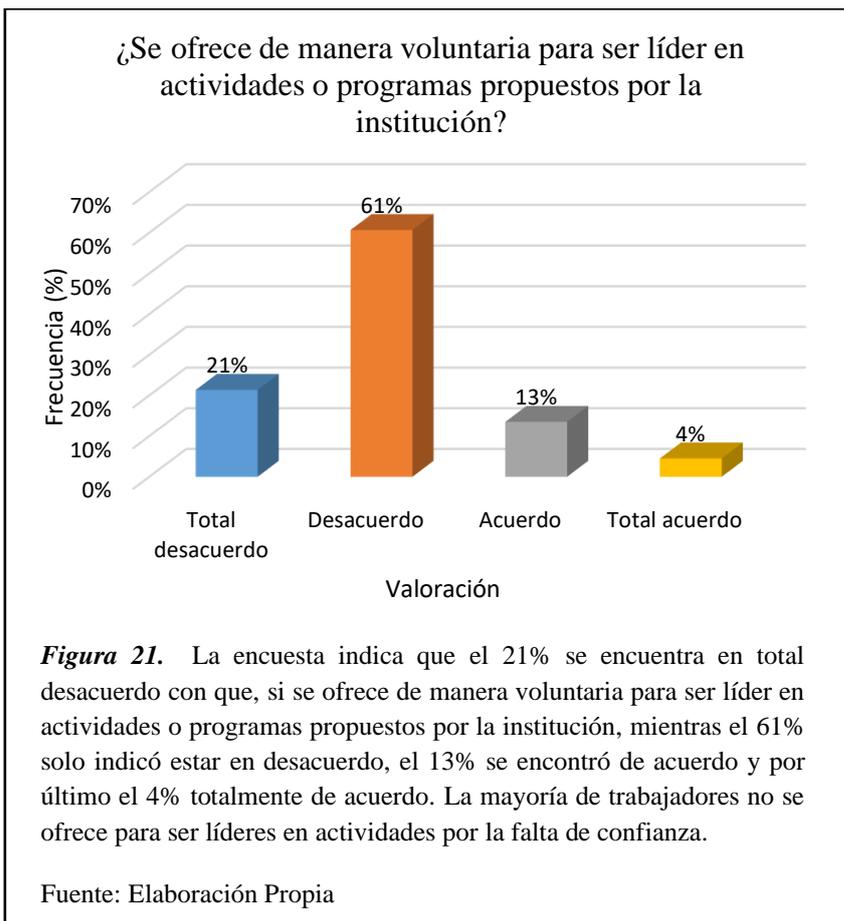


**Tabla 23**

*¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	19	21%
Desacuerdo	54	61%
Acuerdo	12	13%
Total acuerdo	4	4%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

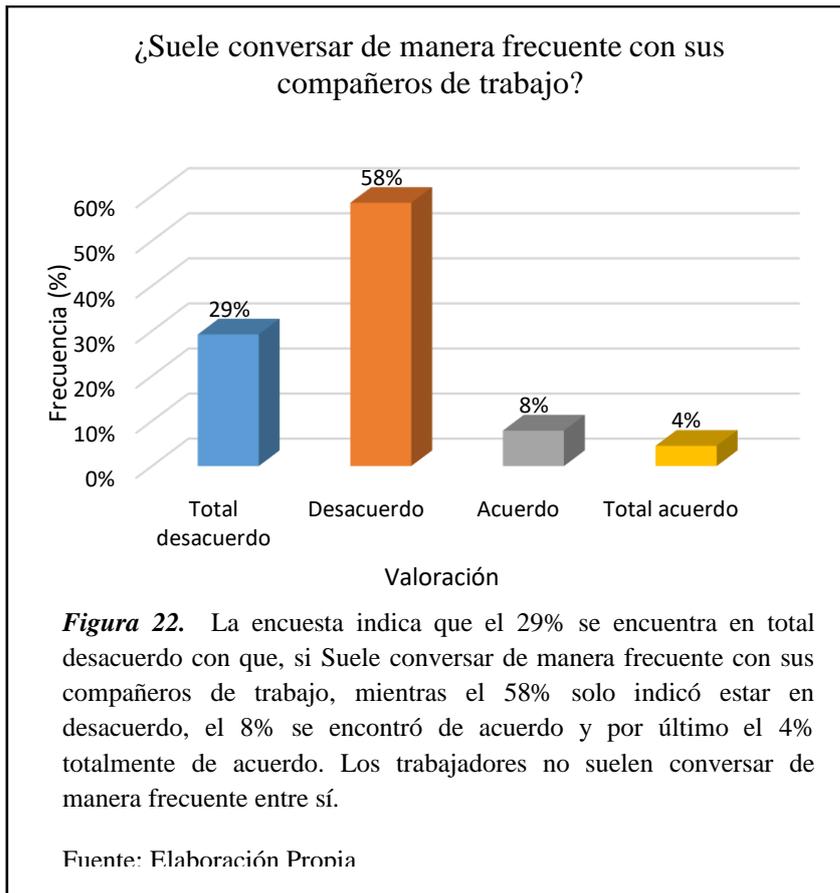


**Tabla 24**

*¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	26	29%
Desacuerdo	52	58%
Acuerdo	7	8%
Total acuerdo	4	4%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

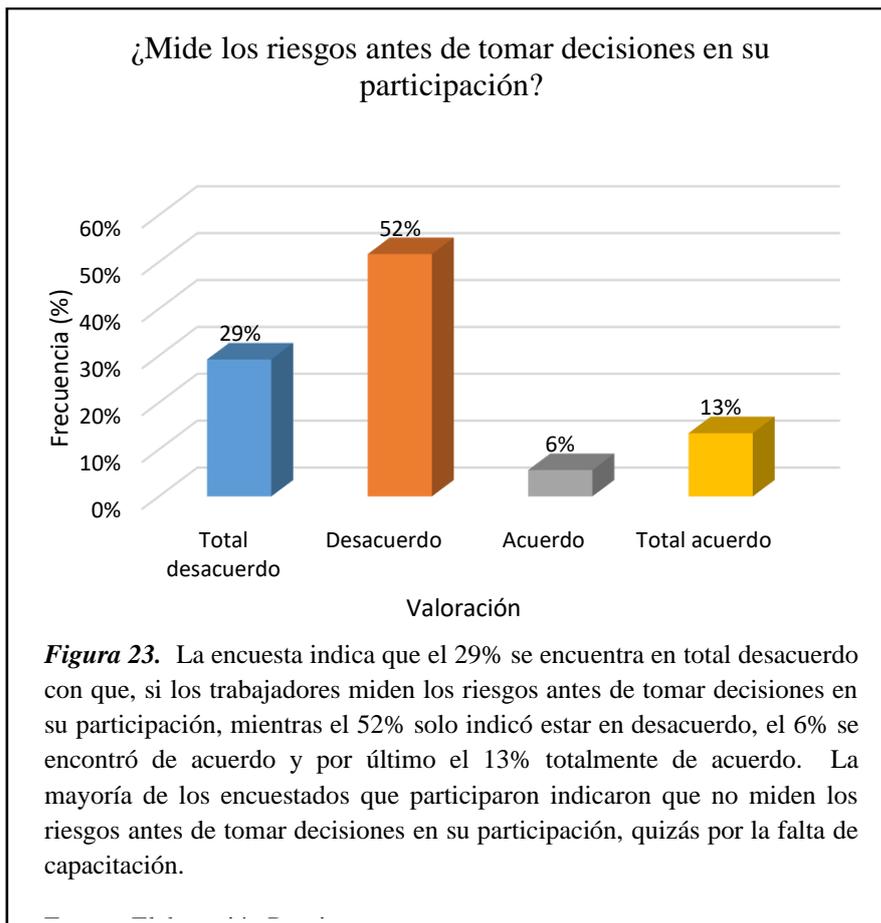


**Tabla 25**

*¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	26	29%
Desacuerdo	46	52%
Acuerdo	5	6%
Total acuerdo	12	13%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

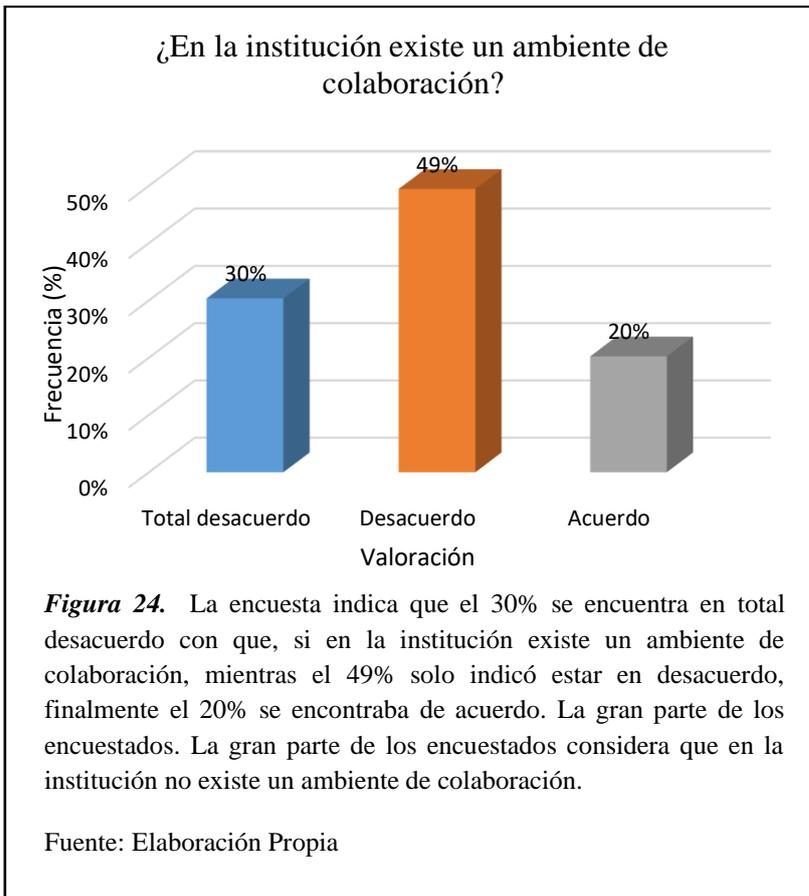


**Tabla 26**

*¿En la institución existe un ambiente de colaboración?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	27	30%
Desacuerdo	44	49%
Acuerdo	18	20%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

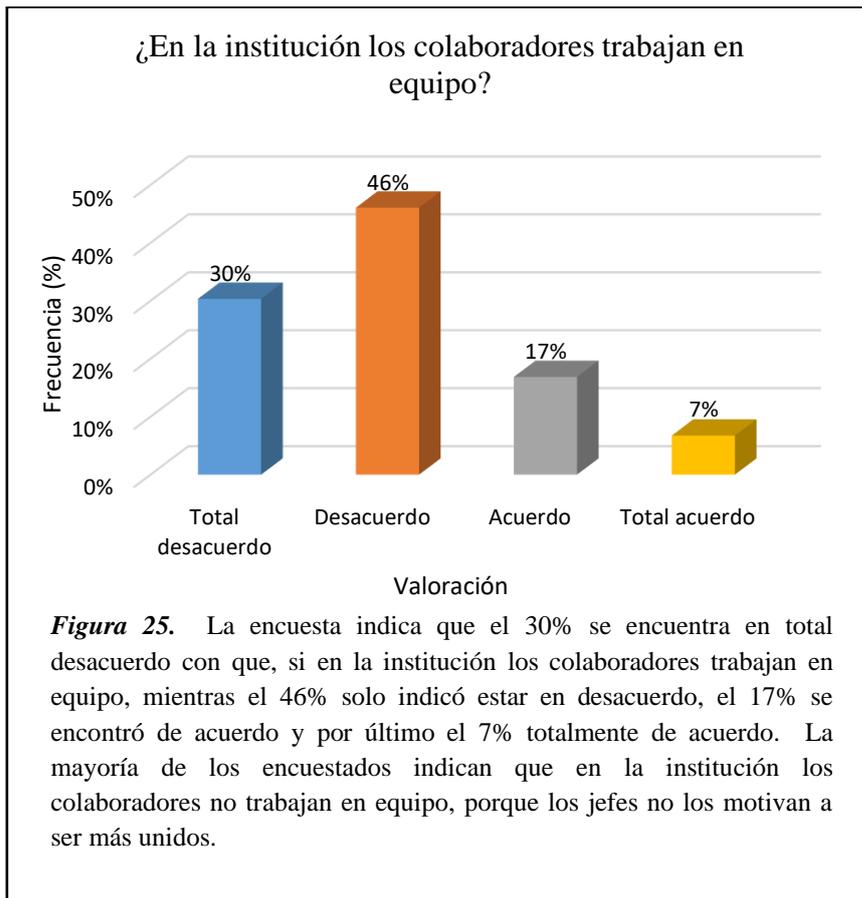


**Tabla 27**

*¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	27	30%
Desacuerdo	41	46%
Acuerdo	15	17%
Total acuerdo	6	7%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

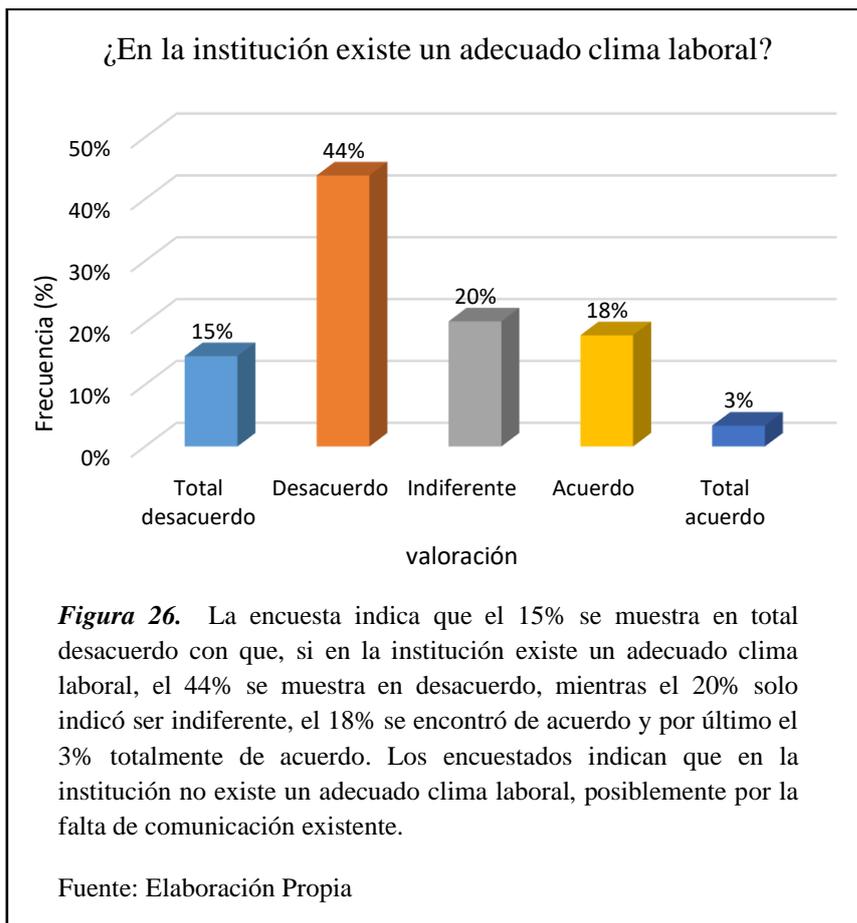


**Tabla 28**

*¿En la institución existe un adecuado clima laboral?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	13	15%
Desacuerdo	39	44%
Indiferente	18	20%
Acuerdo	16	18%
Total acuerdo	3	3%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

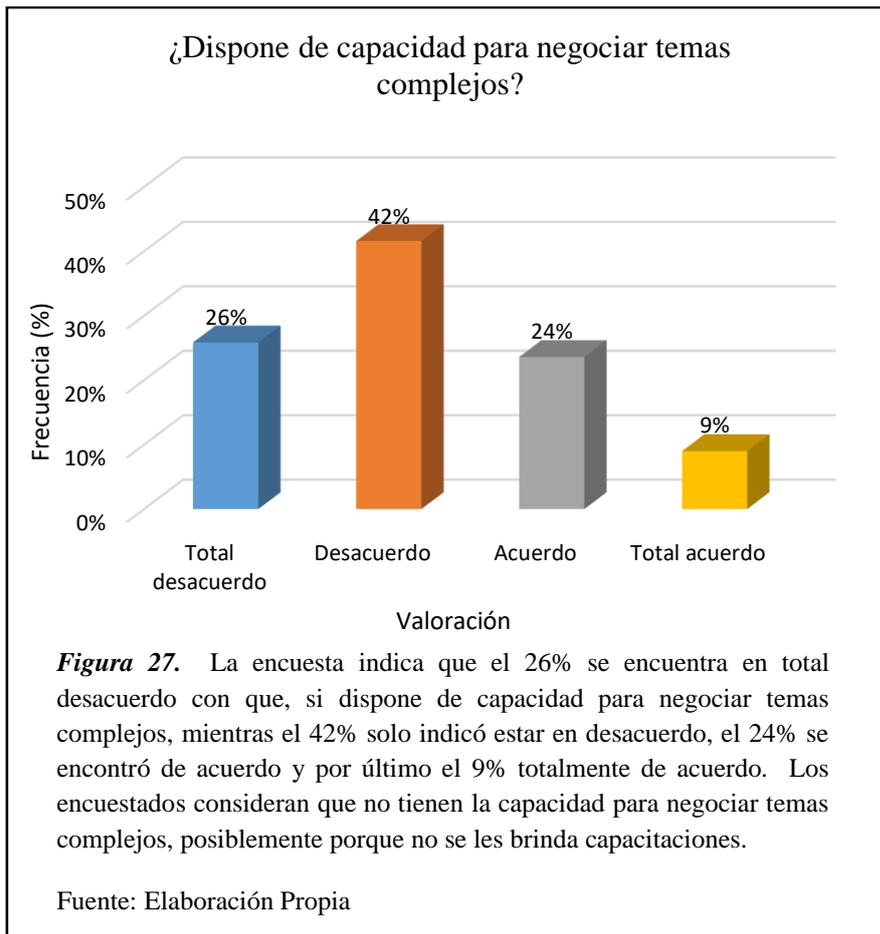


**Tabla 29**

*¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	23	26%
Desacuerdo	37	42%
Acuerdo	21	24%
Total acuerdo	8	9%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

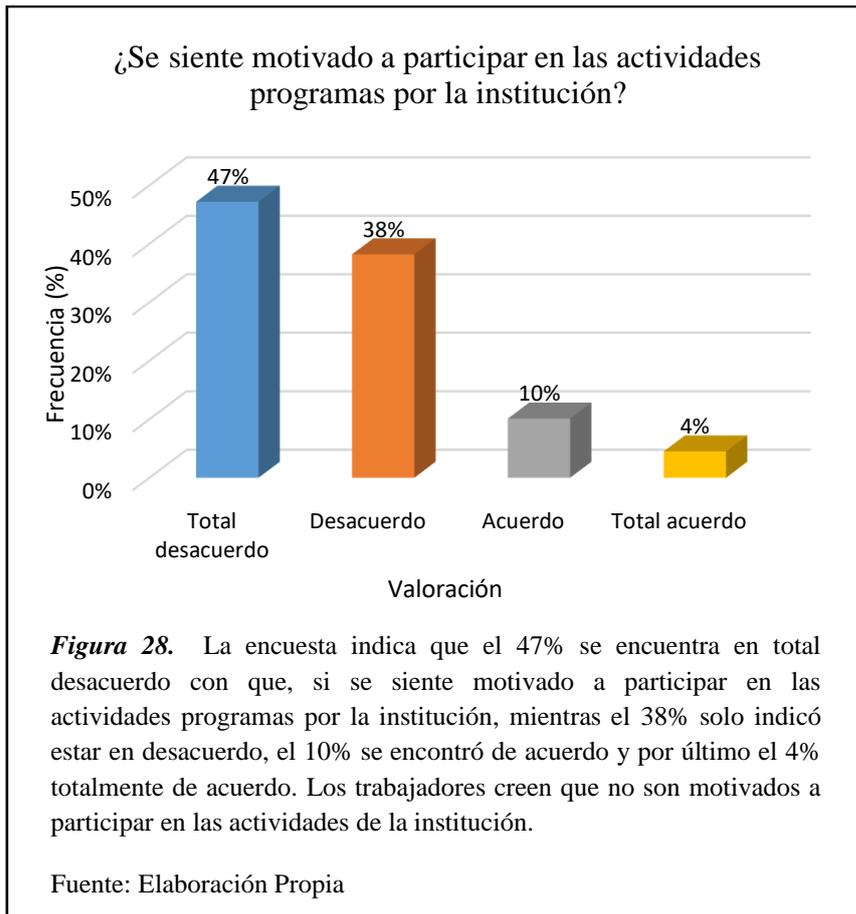


**Tabla 30**

*¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	42	47%
Desacuerdo	34	38%
Acuerdo	9	10%
Total acuerdo	4	4%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

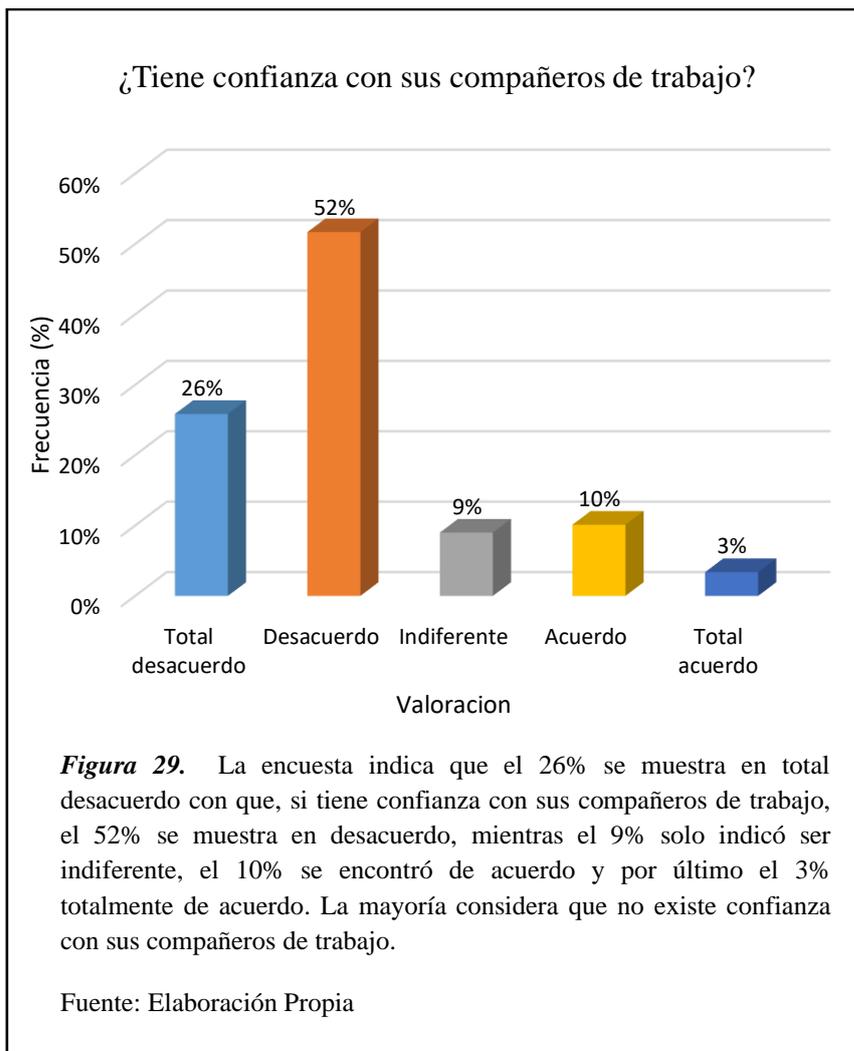


**Tabla 31**

*¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	23	26%
Desacuerdo	46	52%
Indiferente	8	9%
Acuerdo	9	10%
Total acuerdo	3	3%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

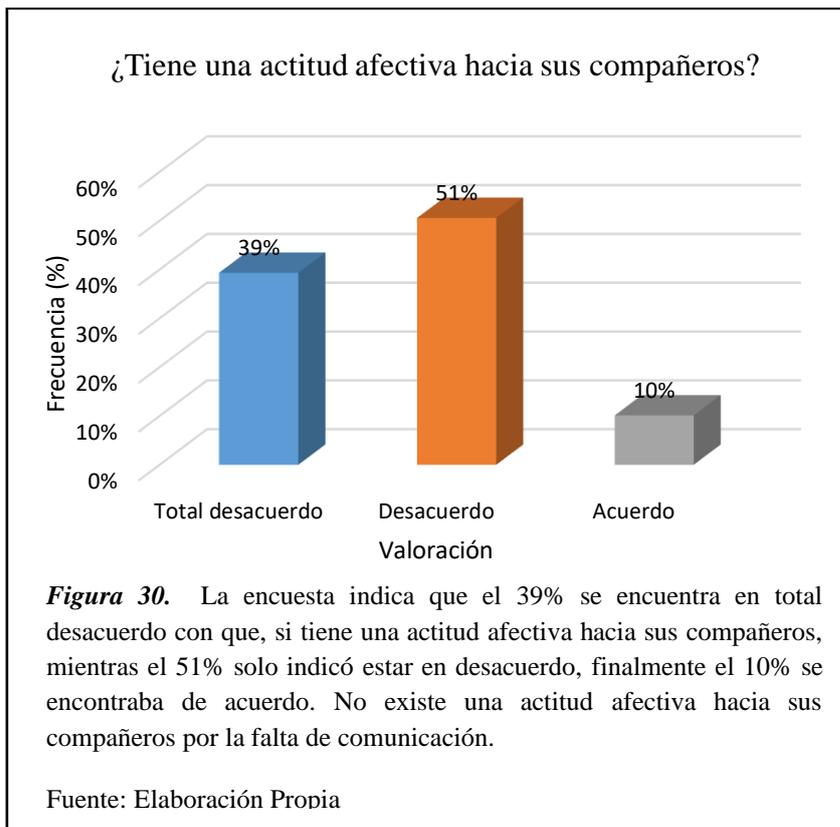


**Tabla 32**

*¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	35	39%
Desacuerdo	45	51%
Acuerdo	9	10%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

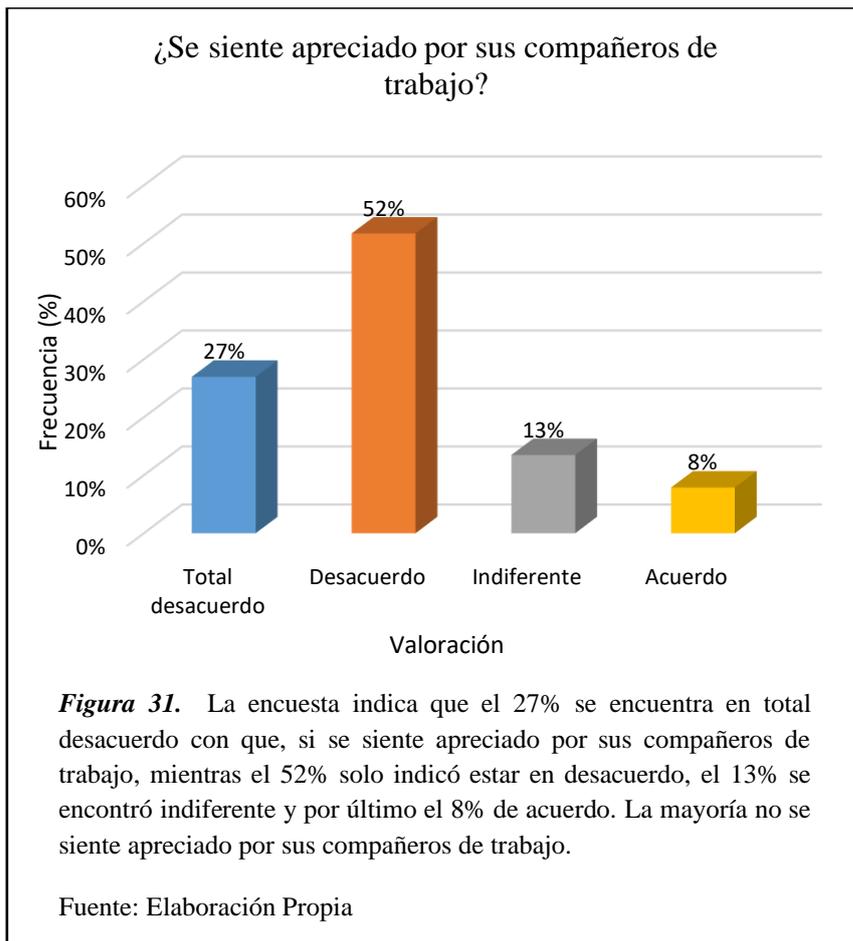


**Tabla 33**

*¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	24	27%
Desacuerdo	46	52%
Indiferente	12	13%
Acuerdo	7	8%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

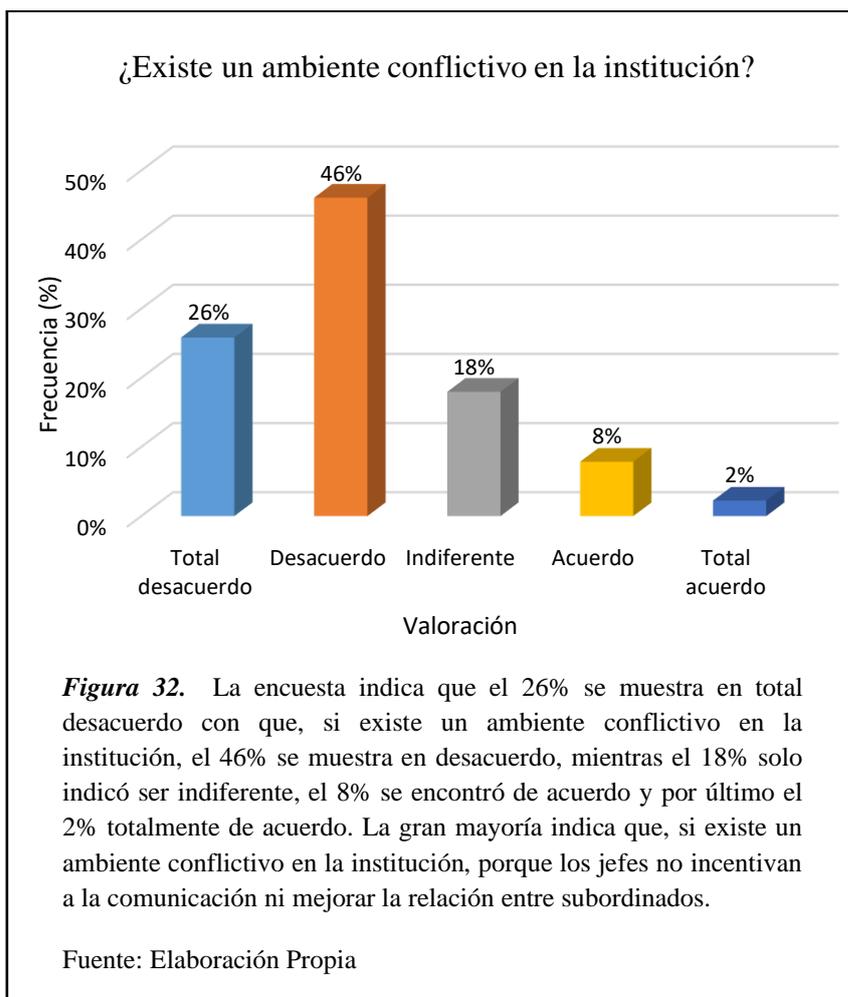


**Tabla 34**

*¿No existe un ambiente conflictivo en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	23	26%
Desacuerdo	41	46%
Indiferente	16	18%
Acuerdo	7	8%
Total acuerdo	2	2%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

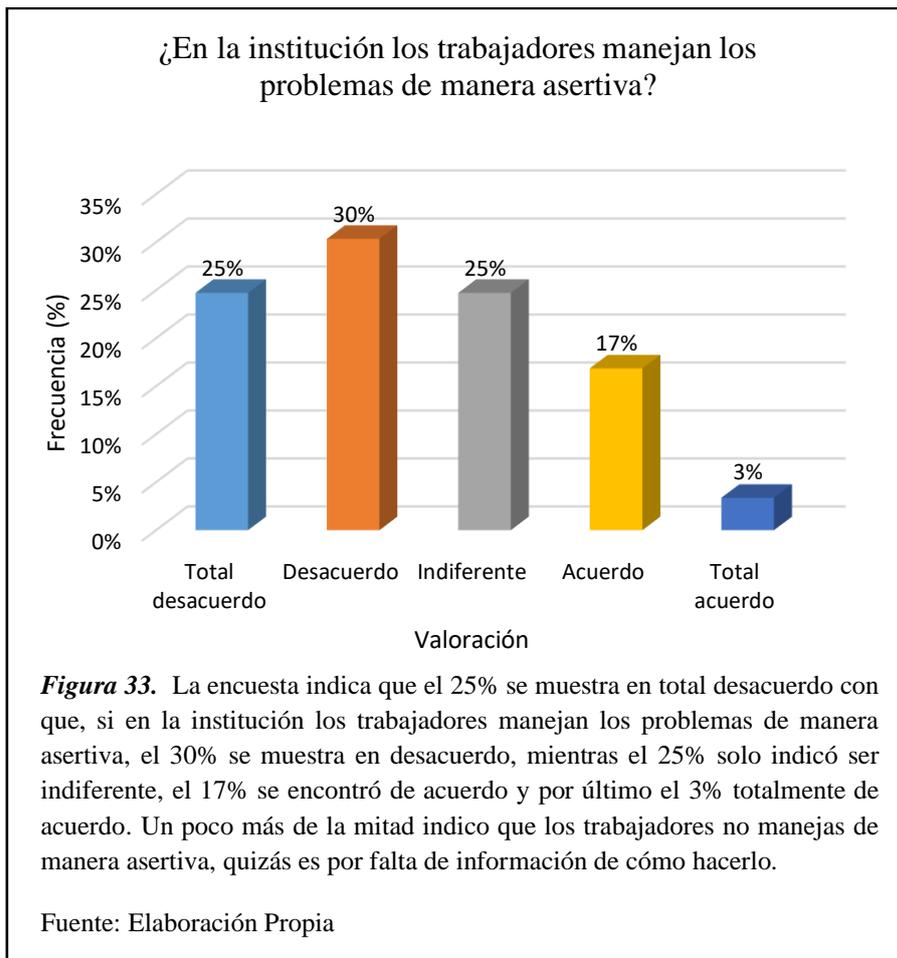


**Tabla 35**

*¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	22	25%
Desacuerdo	27	30%
Indiferente	22	25%
Acuerdo	15	17%
Total acuerdo	3	3%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*

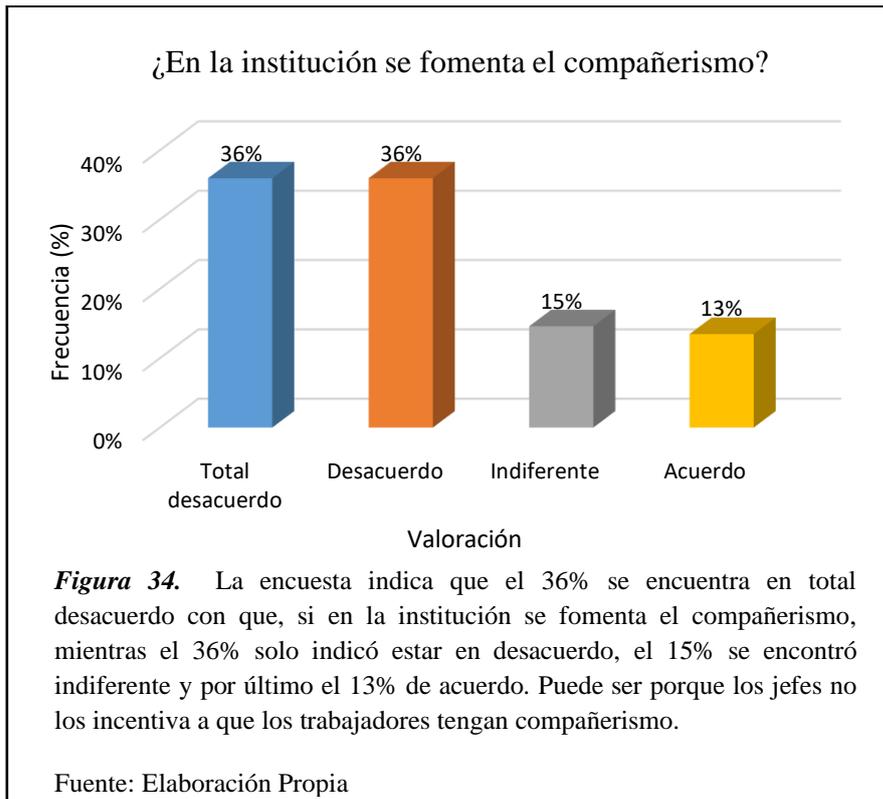


**Tabla 36**

*¿En la institución se fomenta el compañerismo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	32	36%
Desacuerdo	32	36%
Indiferente	13	15%
Acuerdo	12	13%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*



**Tabla 37**

*¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	22	25%
Desacuerdo	34	38%
Indiferente	5	6%
Acuerdo	26	29%
Total acuerdo	2	2%
Total	89	100%

*Fuente: elaboración propia*



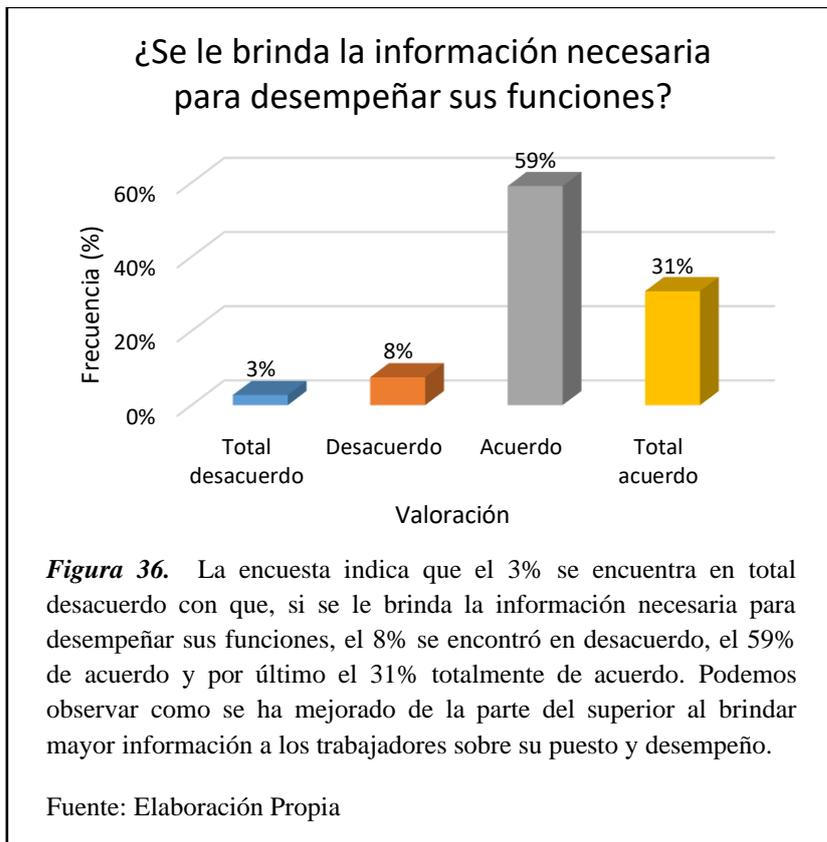
### 3.1.2. Resultados del pos test.

**Tabla 38**

*¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Total desacuerdo	2	3%	2.2
Desacuerdo	7	8%	7.9
Acuerdo	53	59%	59.6
Total acuerdo	27	31%	30.3
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

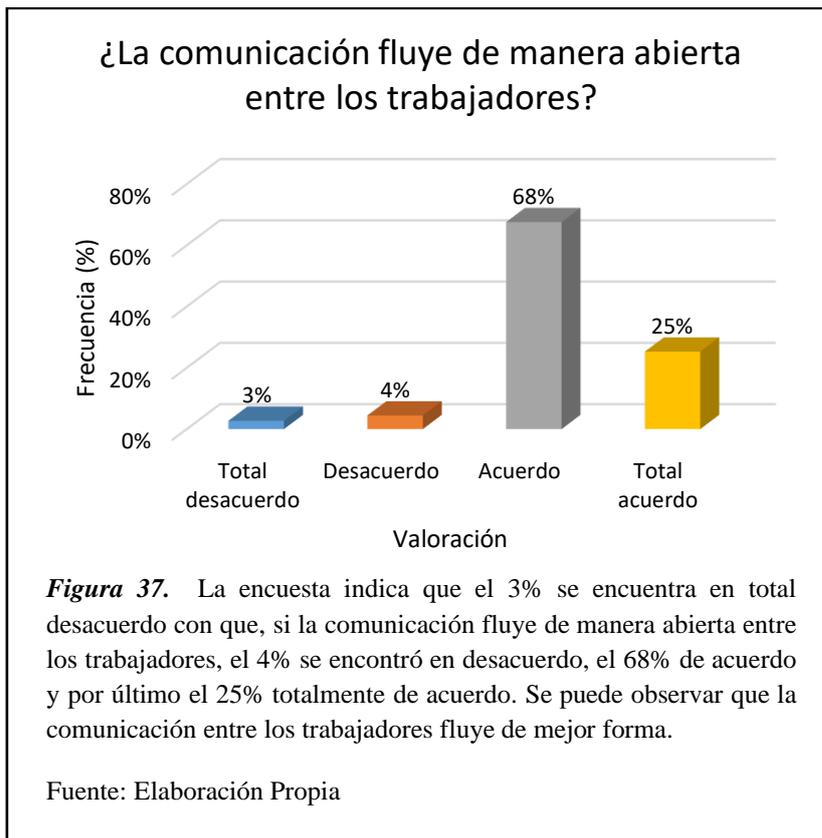


**Tabla 39**

*¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Total desacuerdo	2	3%	2.2
Desacuerdo	4	4%	4.5
Acuerdo	60	68%	67.4
Total acuerdo	23	25%	25.8
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

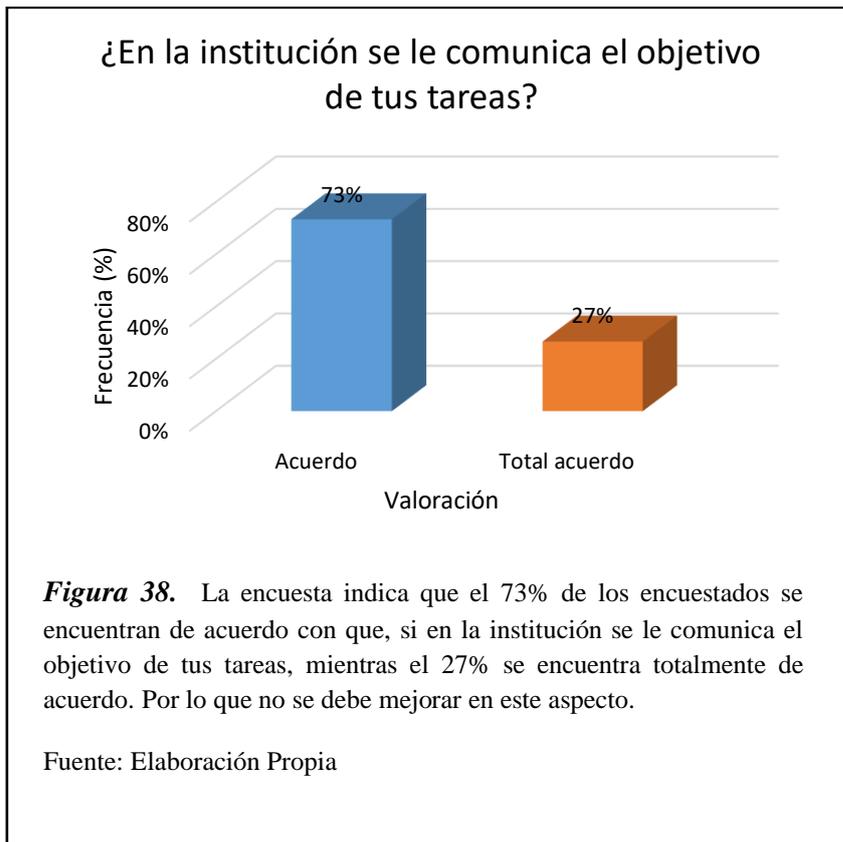


**Tabla 40**

*¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	65	73%	73.0
Total acuerdo	24	27%	27.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

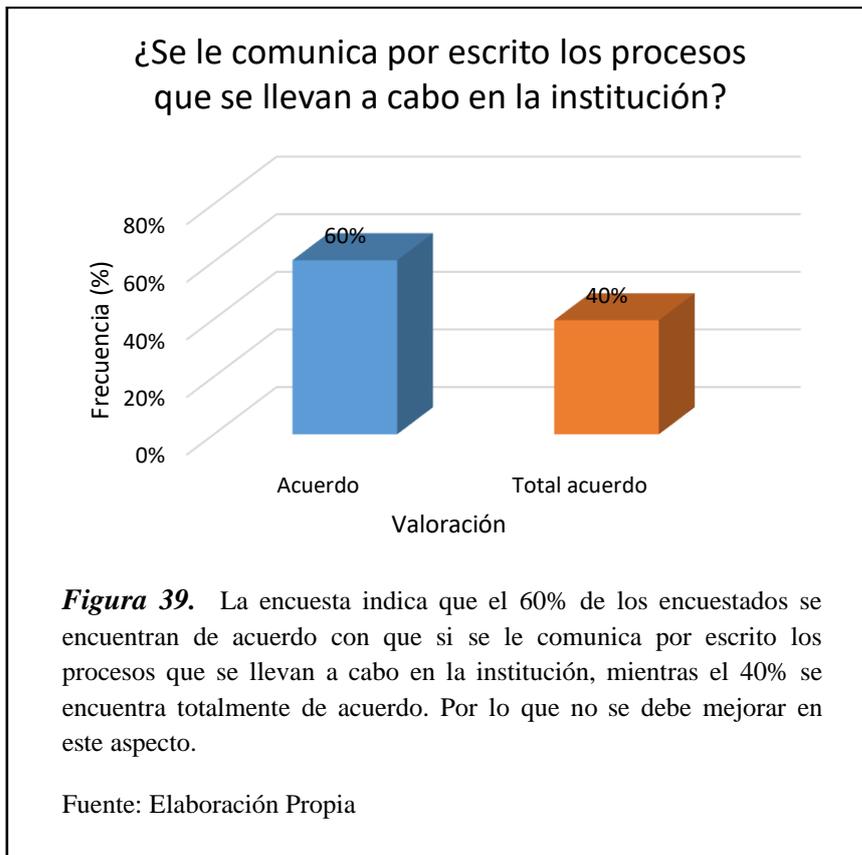


**Tabla 41**

*¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	54	60%	60.7
Total acuerdo	35	40%	39.3
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

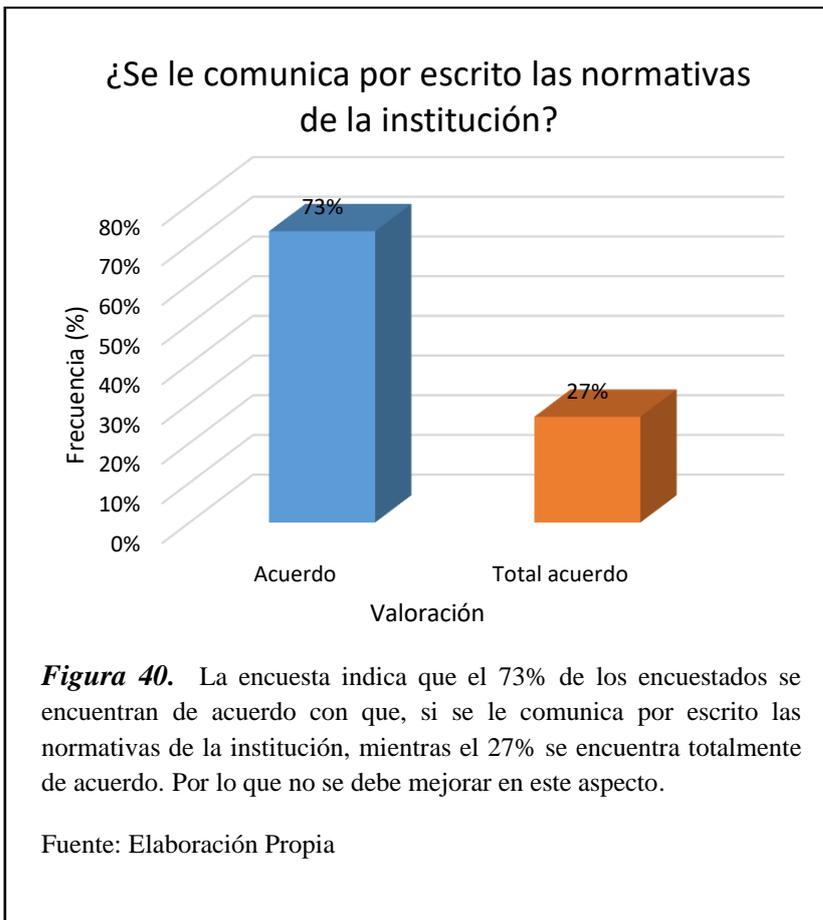


**Tabla 42**

*¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	65	73%	73.0
Total acuerdo	24	27%	27.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

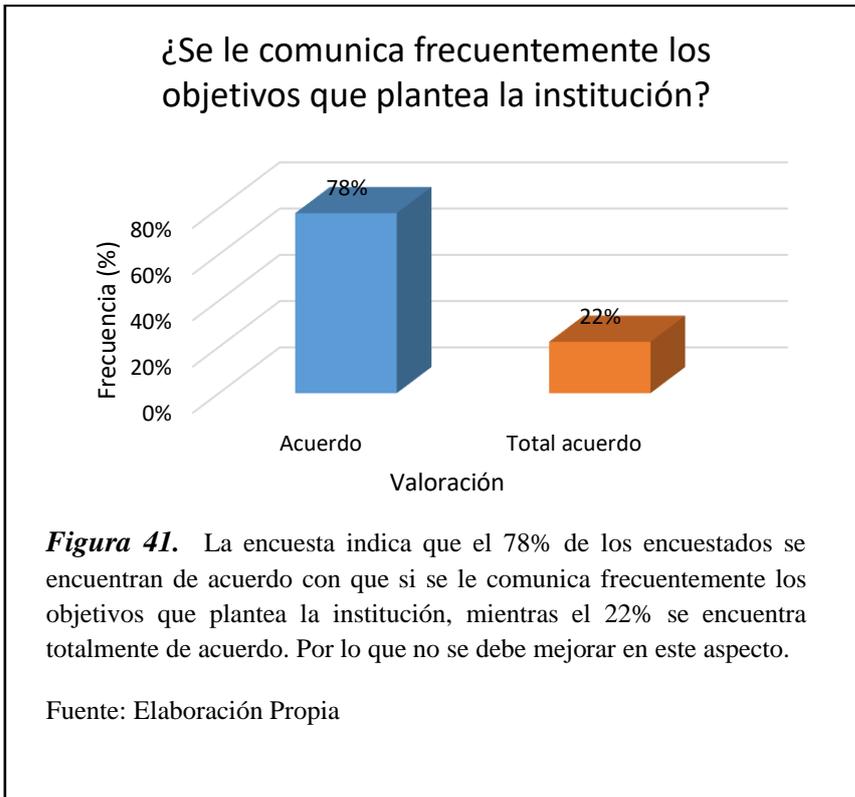


**Tabla 43**

*¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	69	78%	77.5
Total acuerdo	20	22%	22.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

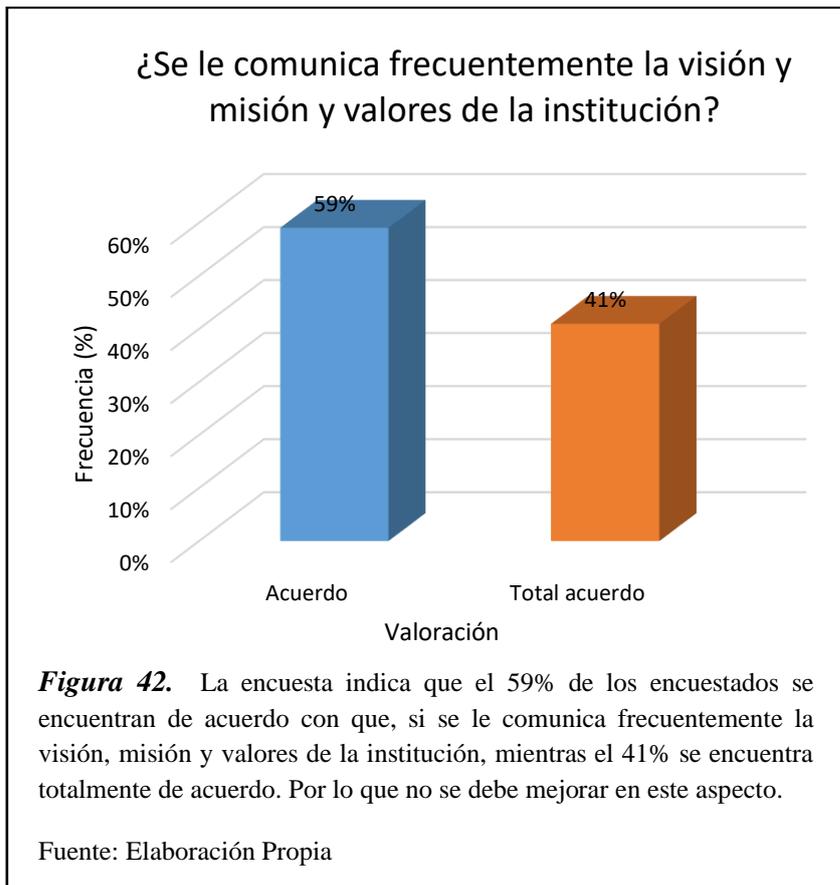


**Tabla 44**

*¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	53	59%	59.6
Total acuerdo	36	41%	40.4
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

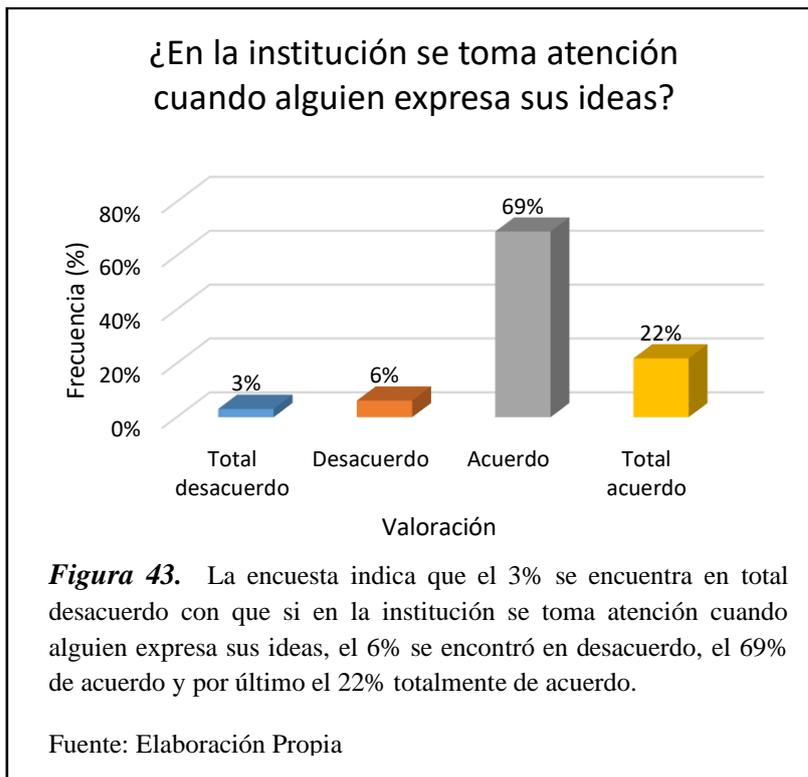


**Tabla 45**

*¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Total desacuerdo	3	3%	3.4
Desacuerdo	6	6%	6.7
Acuerdo	61	69%	68.5
Total acuerdo	19	22%	21.3
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

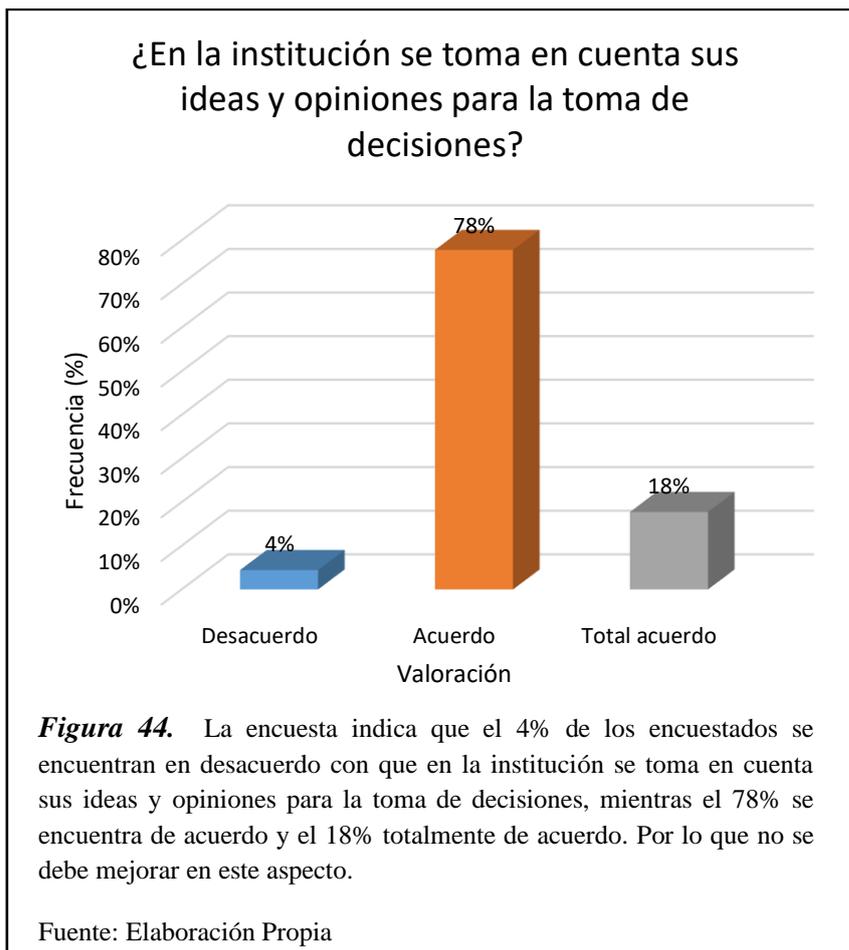


**Tabla 46**

*¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	4	4%	4.5
Acuerdo	69	78%	77.5
Total acuerdo	16	18%	18.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

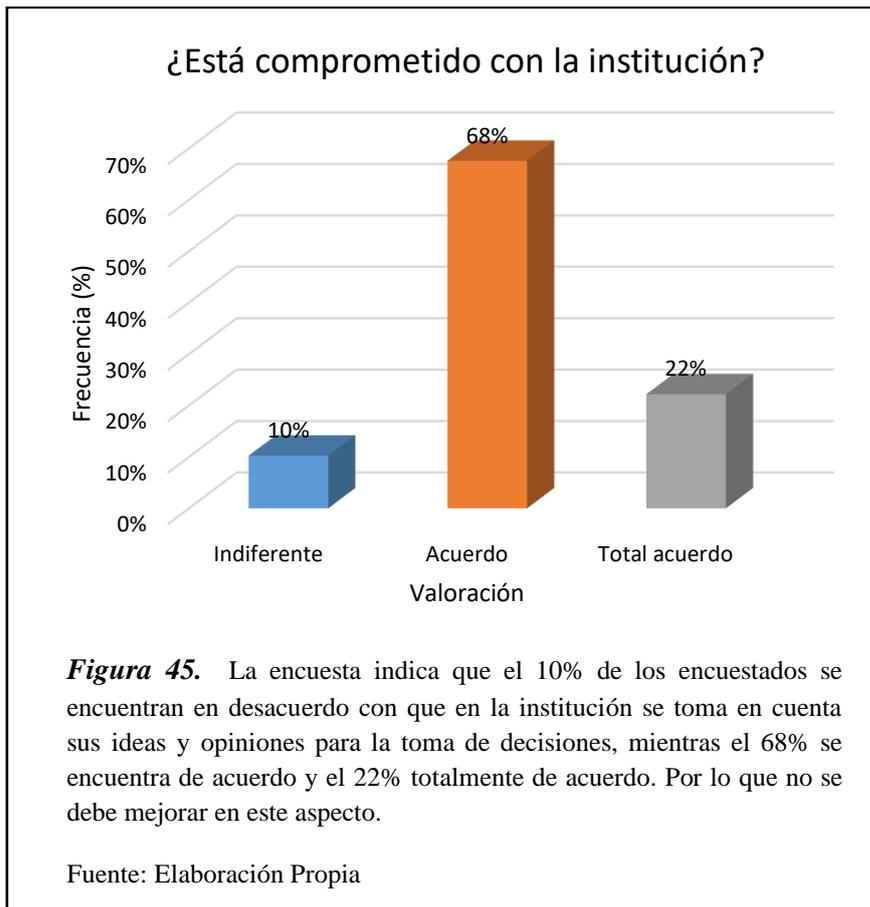


**Tabla 47**

*¿Está comprometido con la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indiferente	9	10%	10.1
Acuerdo	60	68%	67.4
Total acuerdo	20	22%	22.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

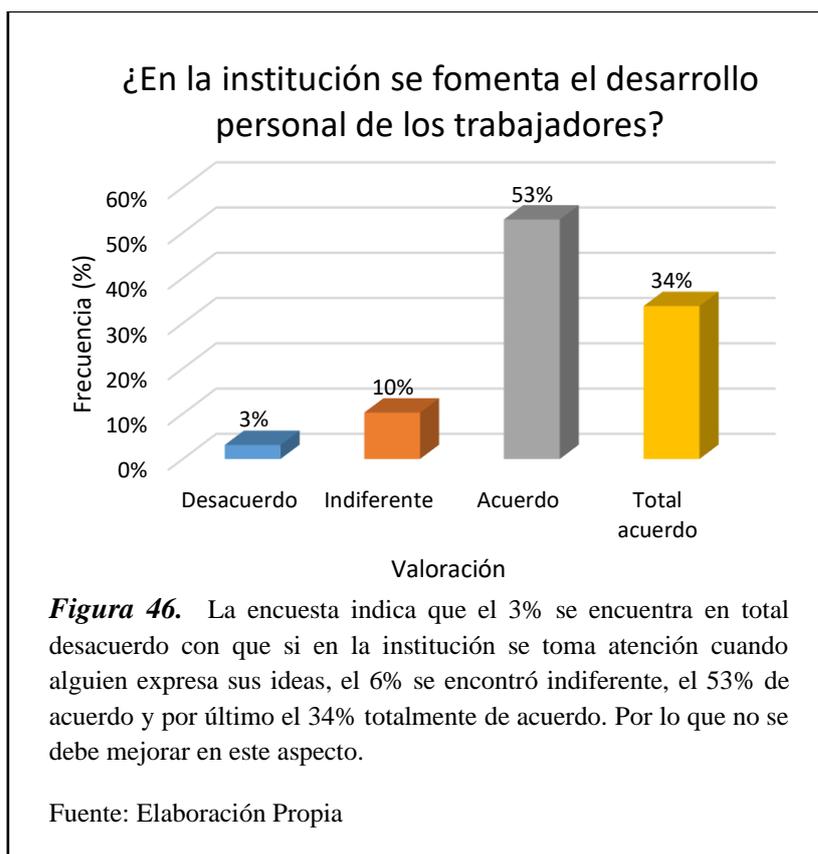


**Tabla 48**

*¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	3	3%	3.4
Indiferente	9	10%	10.1
Acuerdo	47	53%	52.8
Total acuerdo	30	34%	33.7
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

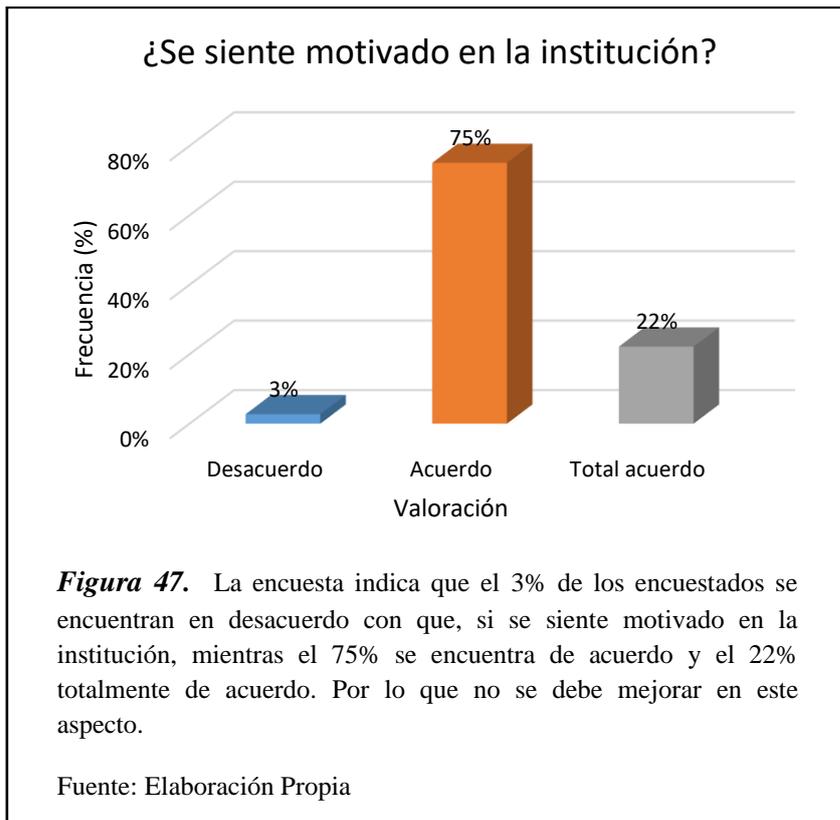


**Tabla 49**

*¿Se siente motivado en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	2	3%	2.2
Acuerdo	67	75%	75.3
Total acuerdo	20	22%	22.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

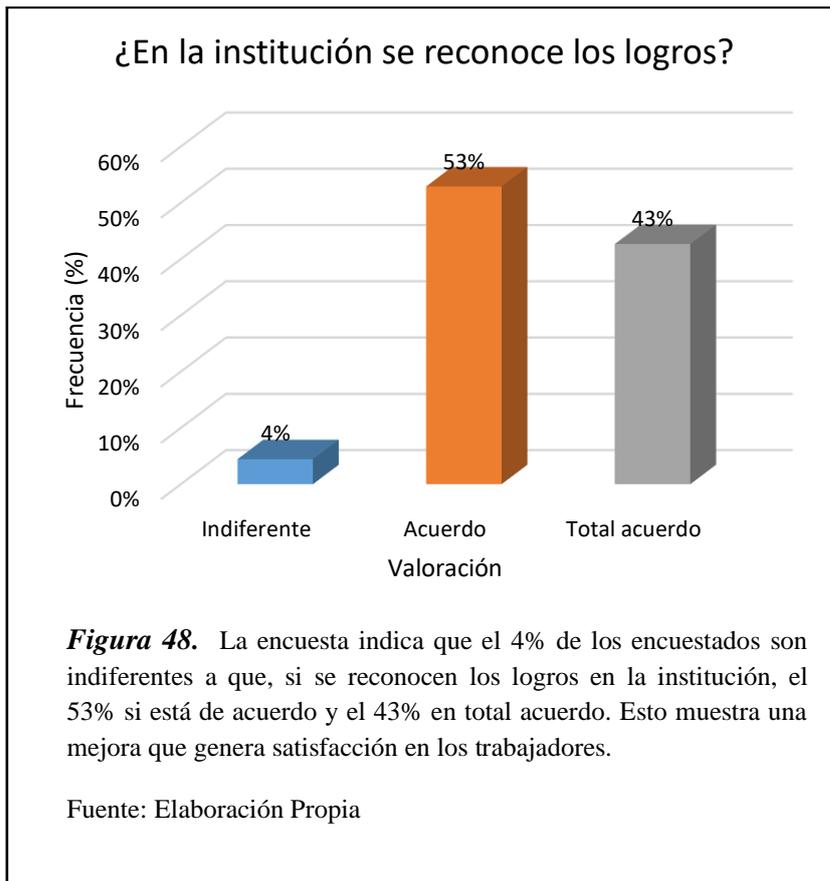


**Tabla 50**

*¿En la institución se reconoce los logros?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indiferente	4	4%	4.5
Acuerdo	47	53%	52.8
Total acuerdo	38	43%	42.7
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

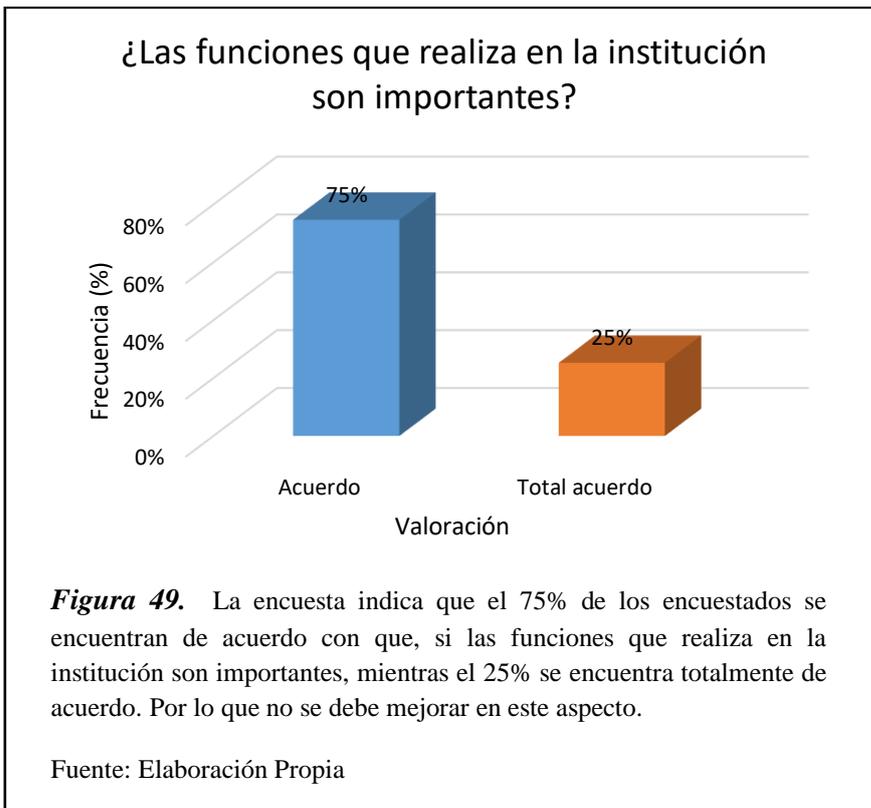


**Tabla 51**

*¿Las funciones que realiza en la institución son importantes?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	66	75%	74.2
Total acuerdo	23	25%	25.8
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

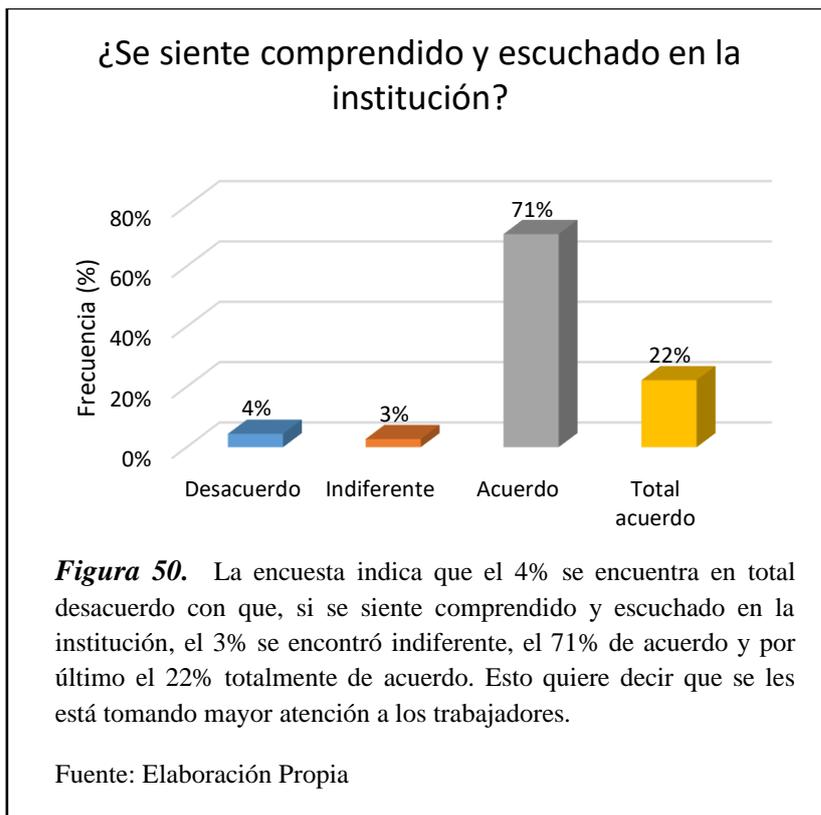


**Tabla 52**

*¿Se siente comprendido y escuchado en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	4	4%	4.5
Indiferente	2	3%	2.2
Acuerdo	63	71%	70.8
Total acuerdo	20	22%	22.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

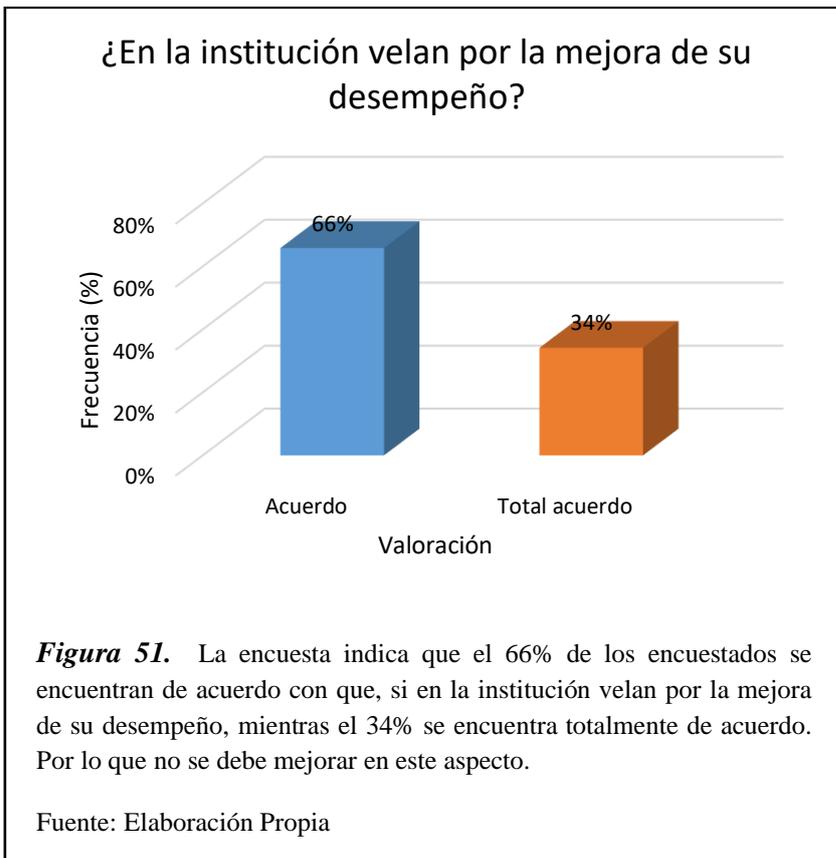


**Tabla 53**

*¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	58	66%	65.2
Total acuerdo	31	34%	34.8
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

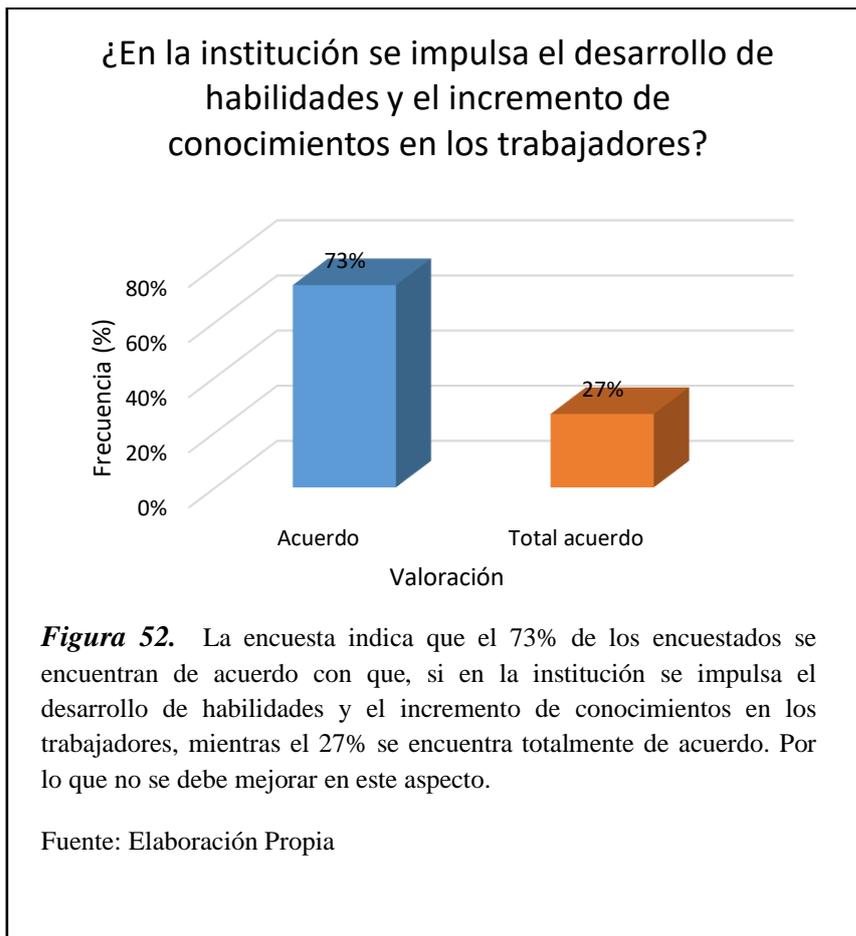


**Tabla 54**

*¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	65	73%	73.0
Total acuerdo	24	27%	27.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

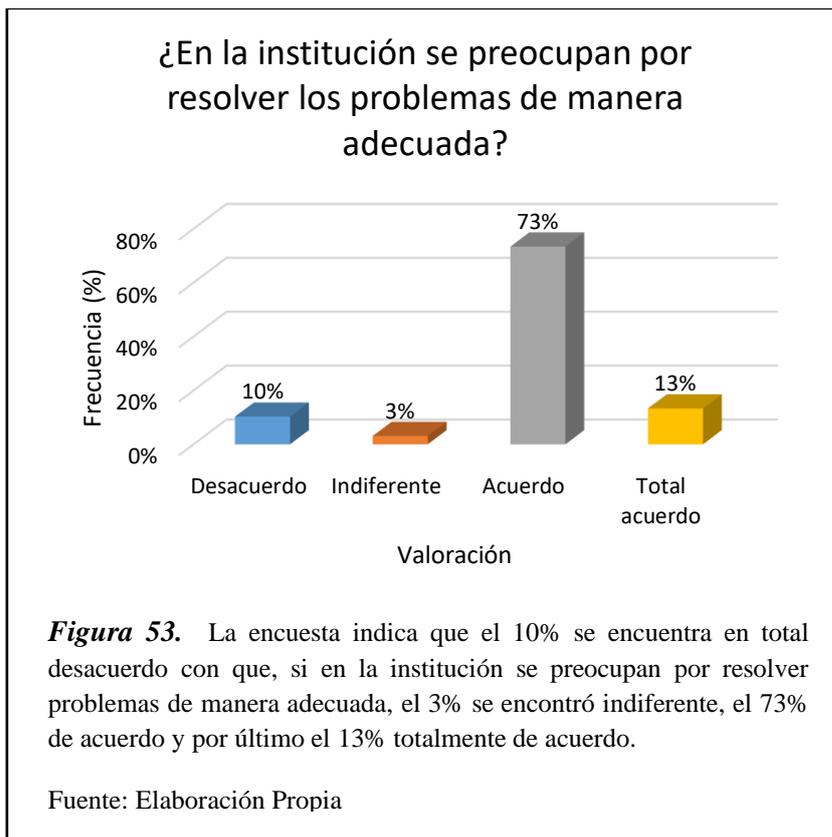


**Tabla 55**

*¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	9	10%	10.1
Indiferente	3	3%	3.4
Acuerdo	65	73%	73.0
Total acuerdo	12	13%	13.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

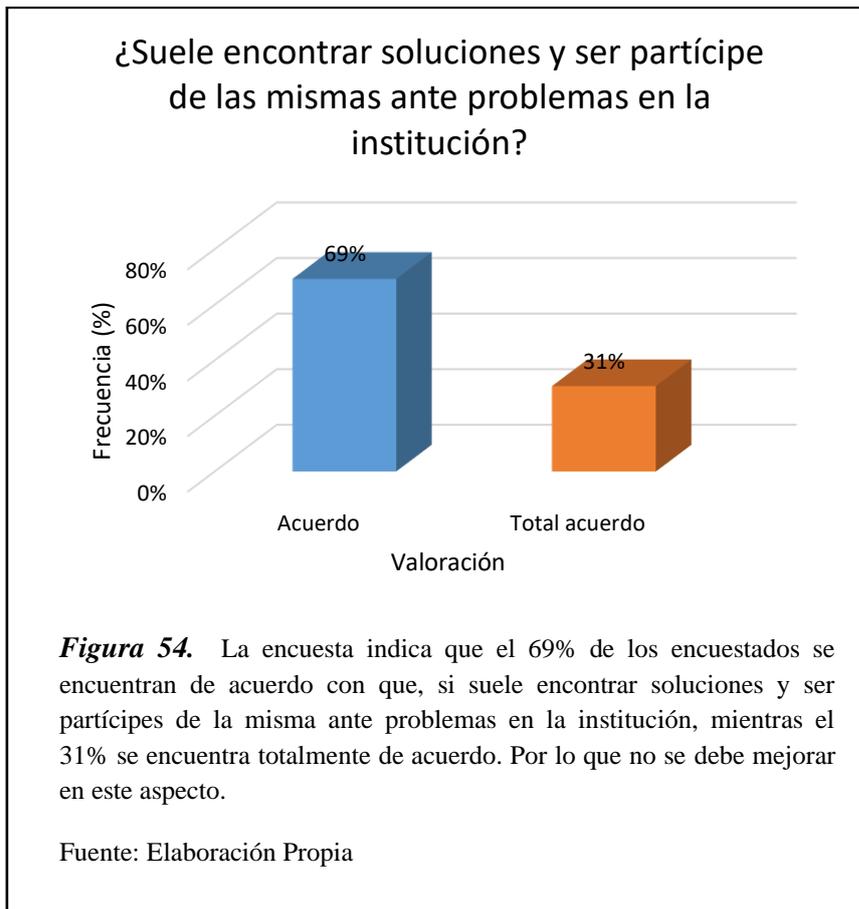


**Tabla 56**

*¿Suele encontrar soluciones y ser partícipe de las mismas ante problemas en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	62	69%	69.7
Total acuerdo	27	31%	30.3
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

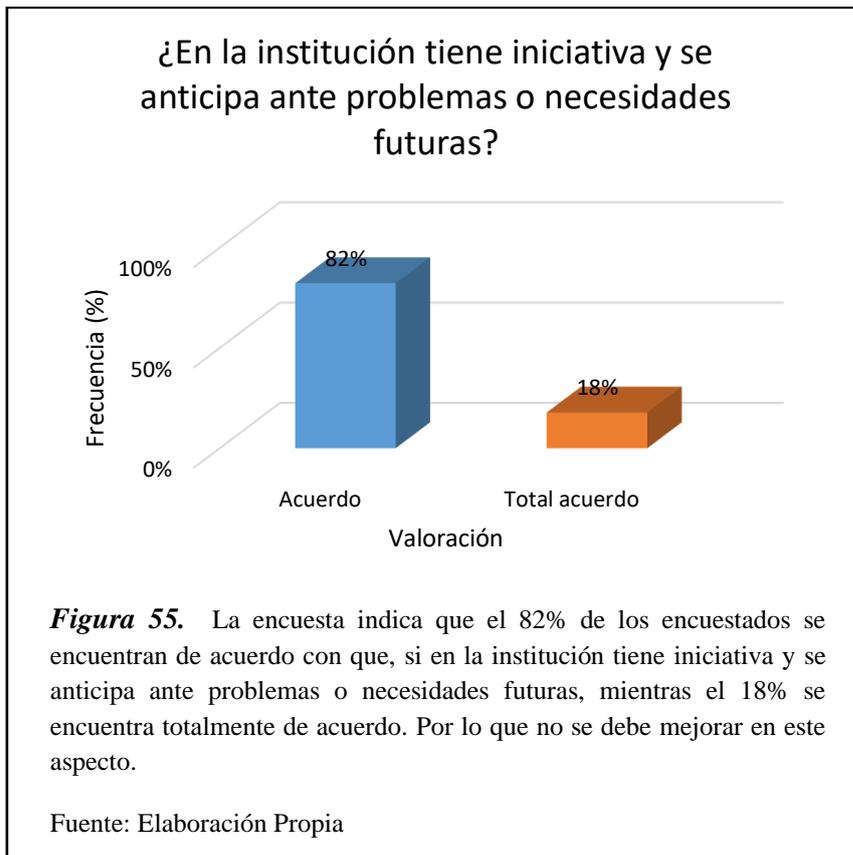


**Tabla 57**

*¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	73	82%	82.0
Total acuerdo	16	18%	18.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

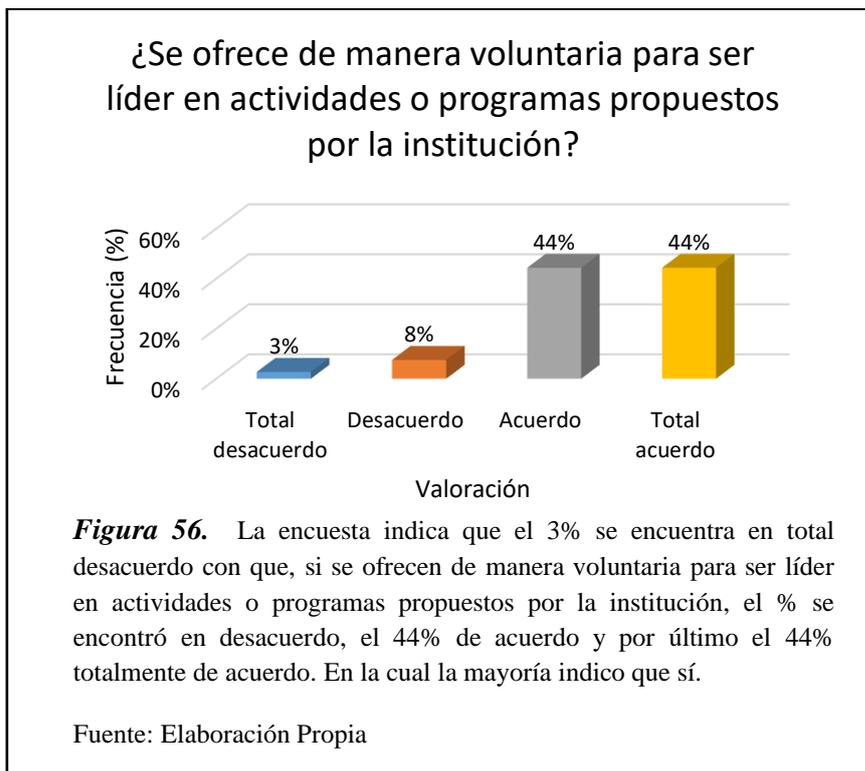


**Tabla 58**

*¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Total desacuerdo	2	3%	2.2
Desacuerdo	7	8%	7.9
Acuerdo	40	44%	44.9
Total acuerdo	40	44%	44.9
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

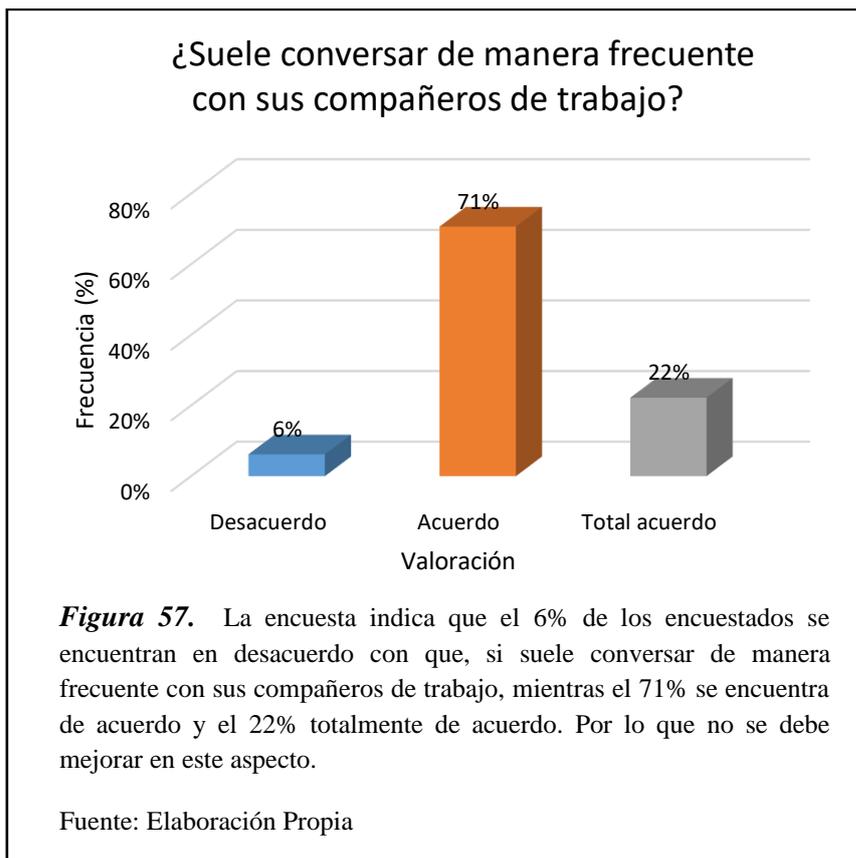


**Tabla 59**

*¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	6	6%	6.7
Acuerdo	63	71%	70.8
Total acuerdo	20	22%	22.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

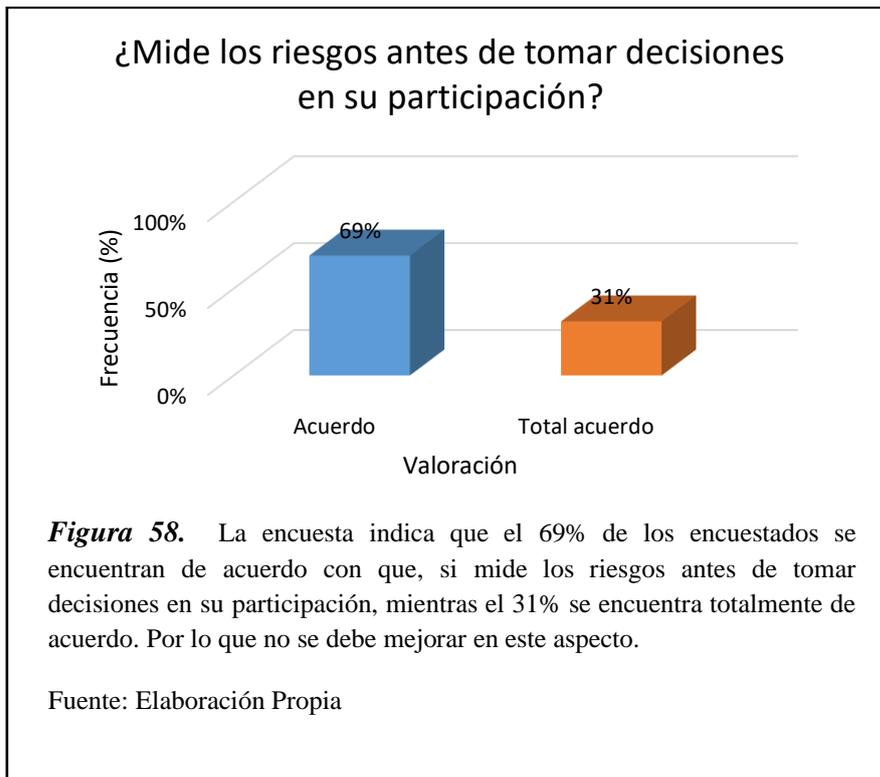


**Tabla 60**

*¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	61	69%	68.5
Total acuerdo	28	31%	31.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

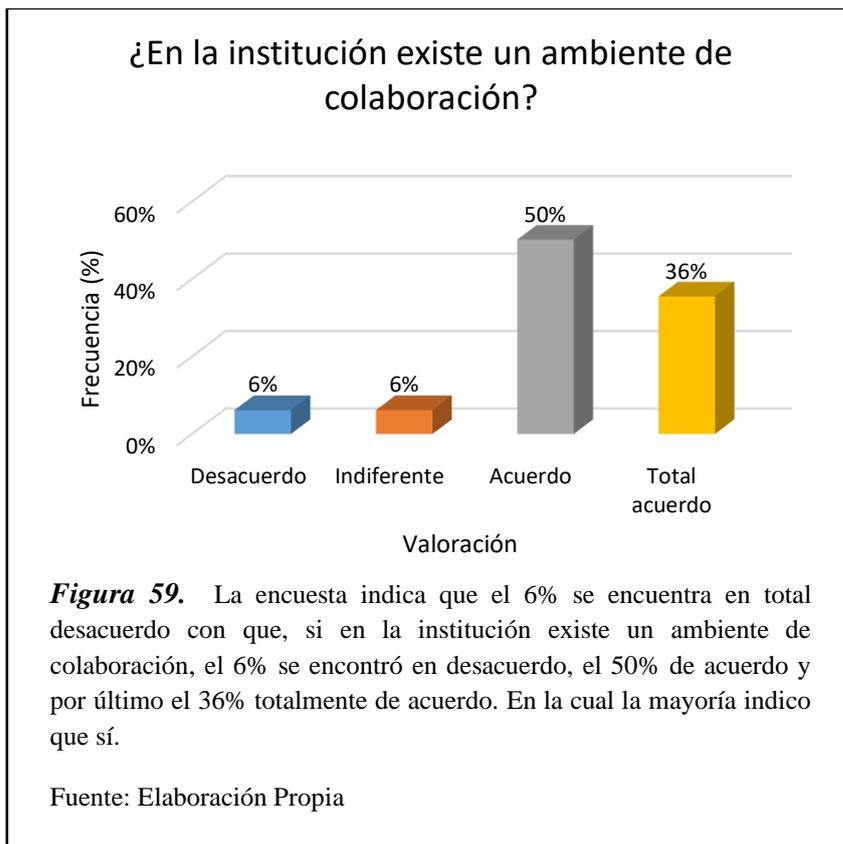


**Tabla 61**

*¿En la institución existe un ambiente de colaboración?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	6	6%	6.7
Indiferente	6	6%	6.7
Acuerdo	45	50%	50.6
Total acuerdo	32	36%	36.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

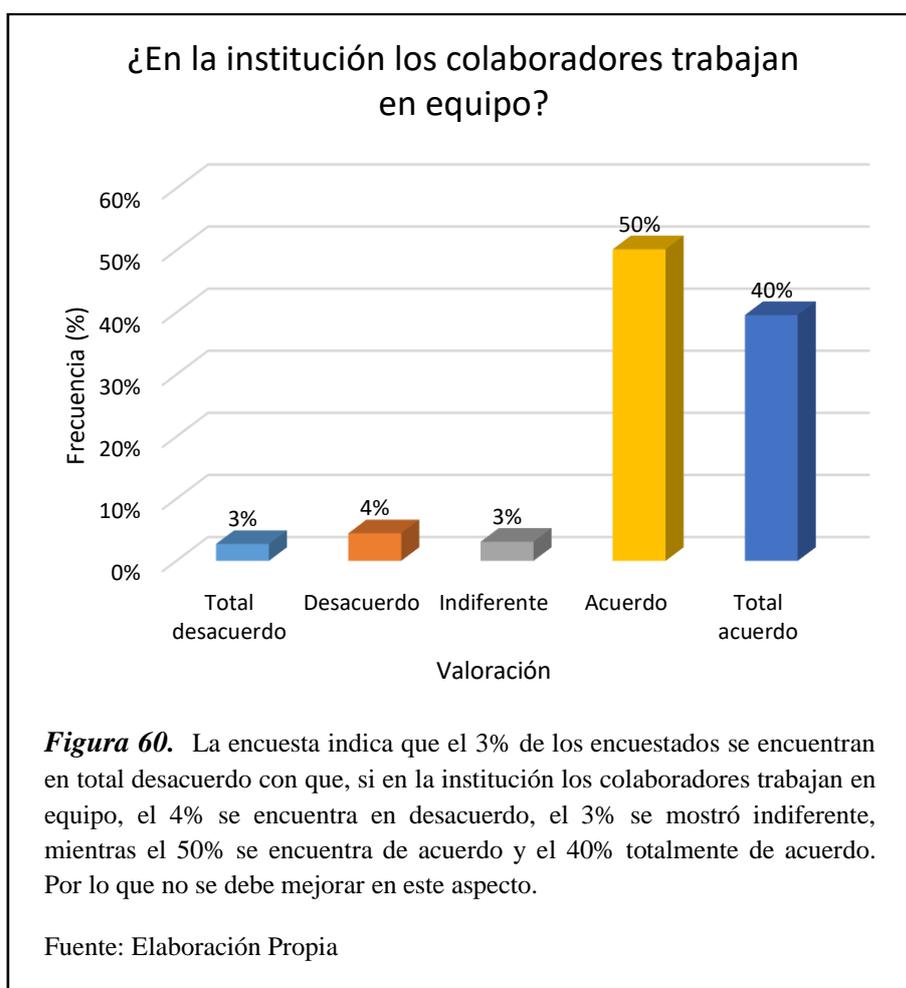


**Tabla 62**

*¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Total desacuerdo	2	3%	2.2
Desacuerdo	4	4%	4.5
Indiferente	3	3%	3.4
Acuerdo	45	50%	50.6
Total acuerdo	35	40%	39.3
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

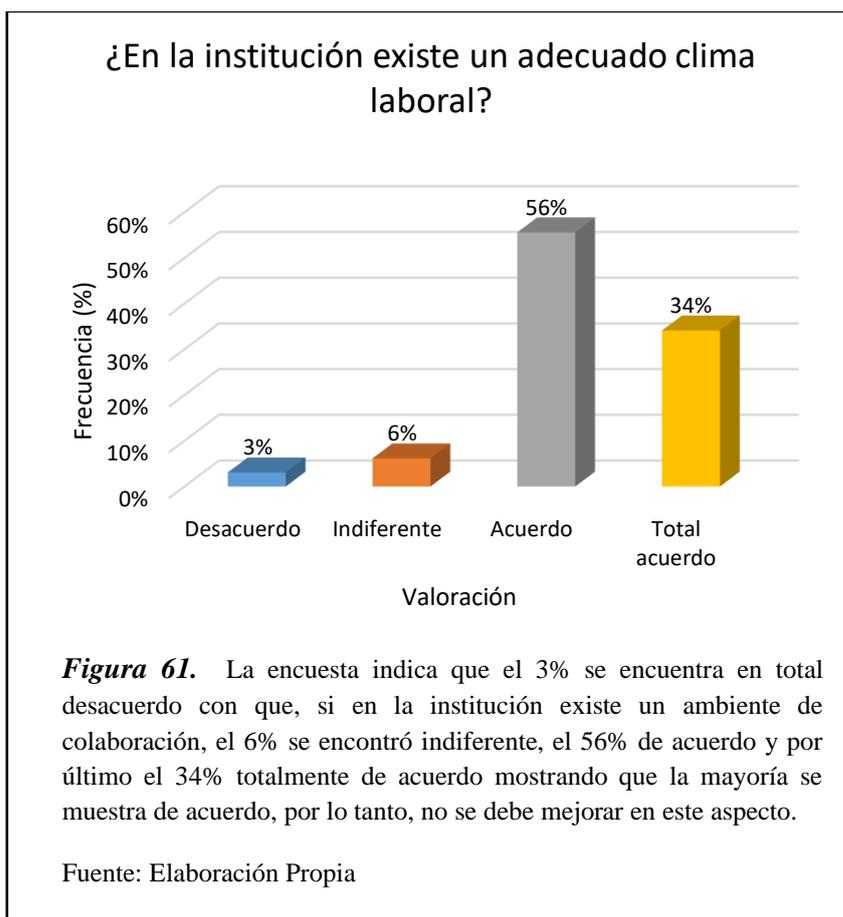


**Tabla 63**

*¿En la institución existe un adecuado clima laboral?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	3	3%	3.4
Indiferente	6	6%	6.7
Acuerdo	49	56%	55.1
Total acuerdo	31	34%	34.8
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

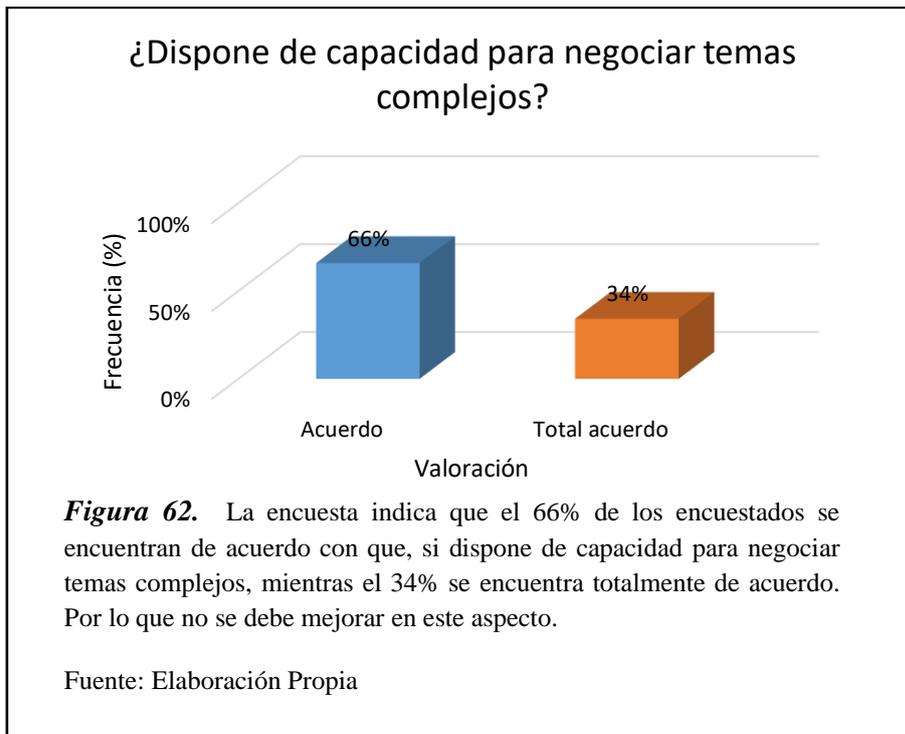


**Tabla 64**

*¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Acuerdo	58	66%	65.2
Total acuerdo	31	34%	34.8
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

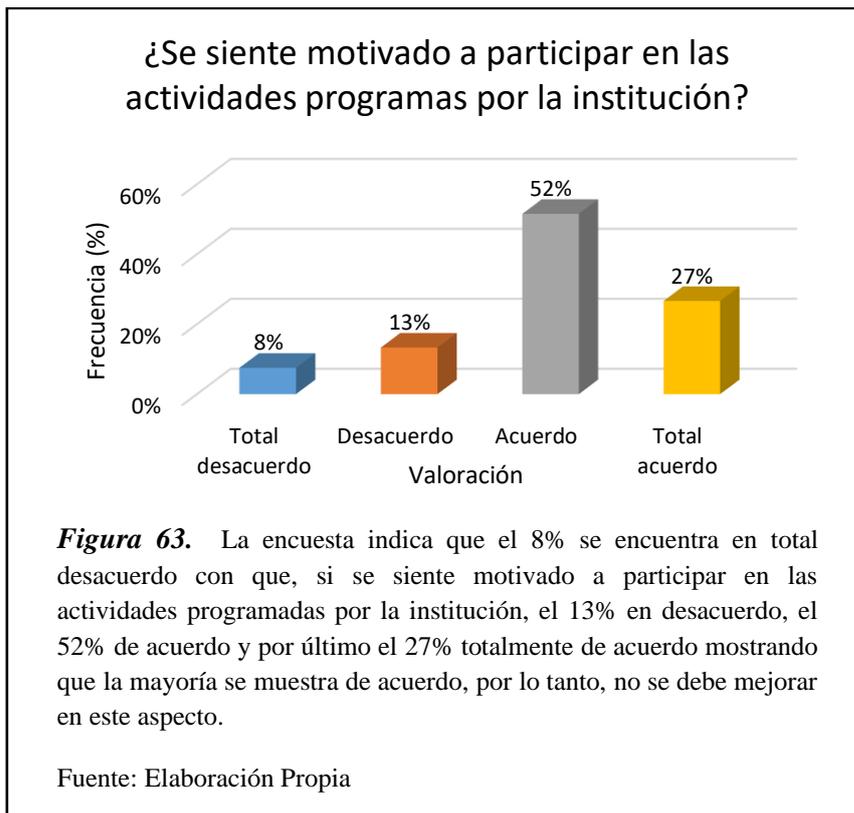


**Tabla 65**

*¿Se siente motivado a participar en las actividades programadas por la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Total desacuerdo	7	8%	7.9
Desacuerdo	12	13%	13.5
Acuerdo	46	52%	51.7
Total acuerdo	24	27%	27.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

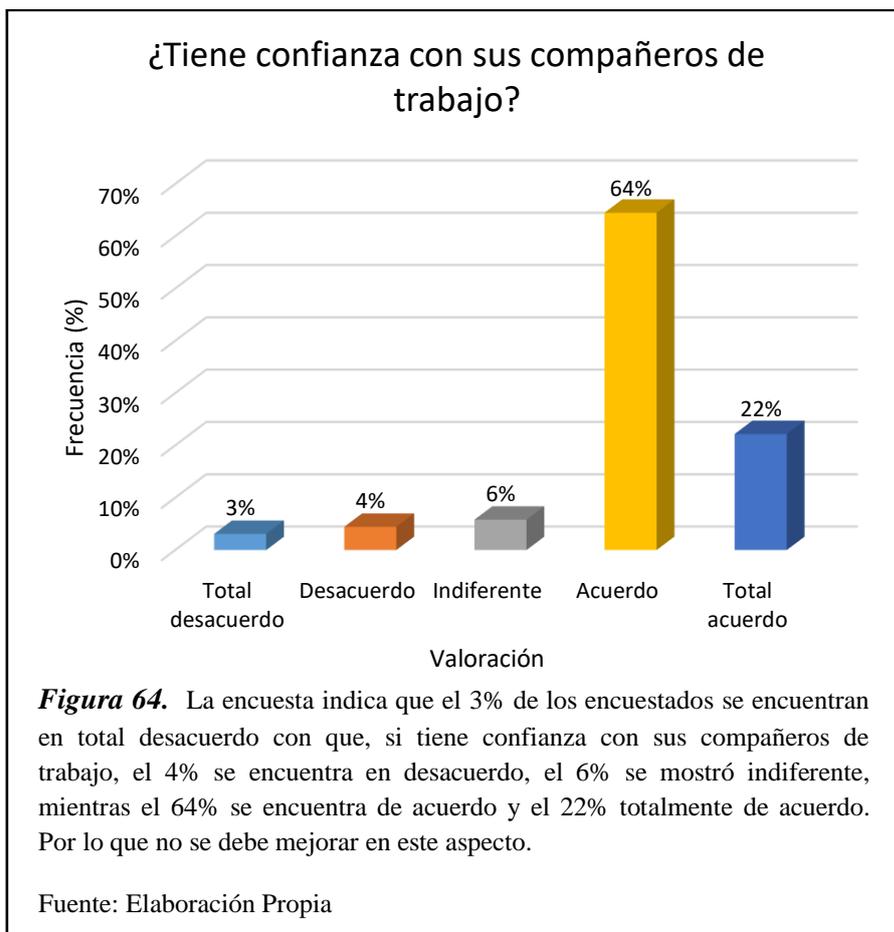


**Tabla 66**

*¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Total desacuerdo	3	3%	3.4
Desacuerdo	4	4%	4.5
Indiferente	5	6%	5.6
Acuerdo	57	64%	64.0
Total acuerdo	20	22%	22.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

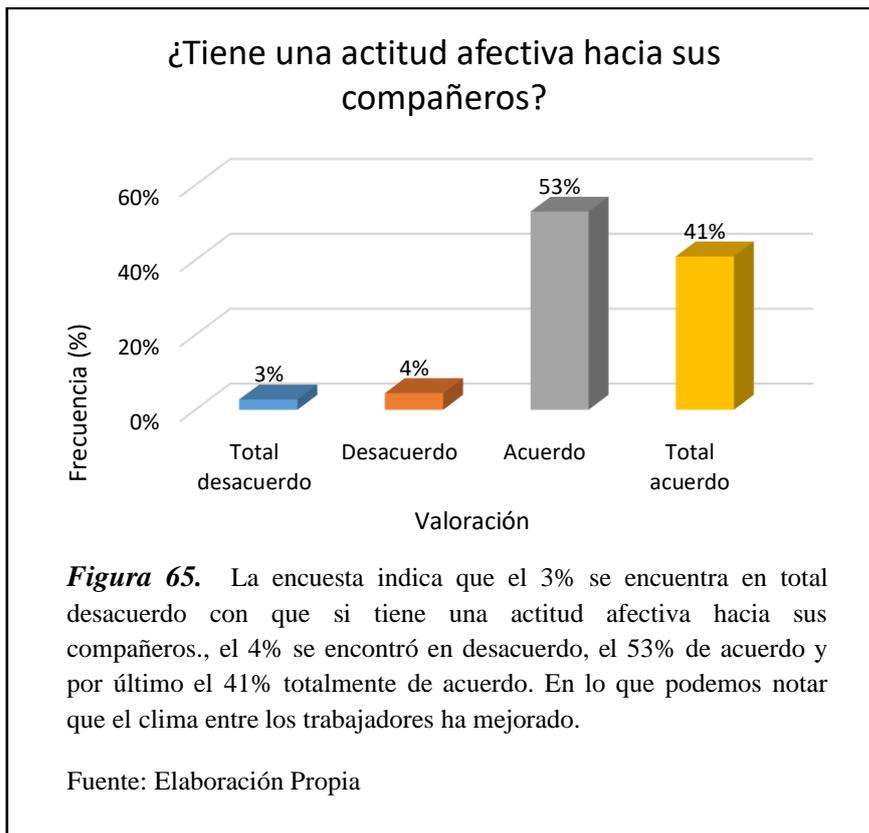


**Tabla 67** ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros?

*¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Total desacuerdo	2	3%	2.2
Desacuerdo	4	4%	4.5
Acuerdo	47	53%	52.8
Total acuerdo	36	41%	40.4
Total	89	100%	100.0

Fuente: elaboración propia

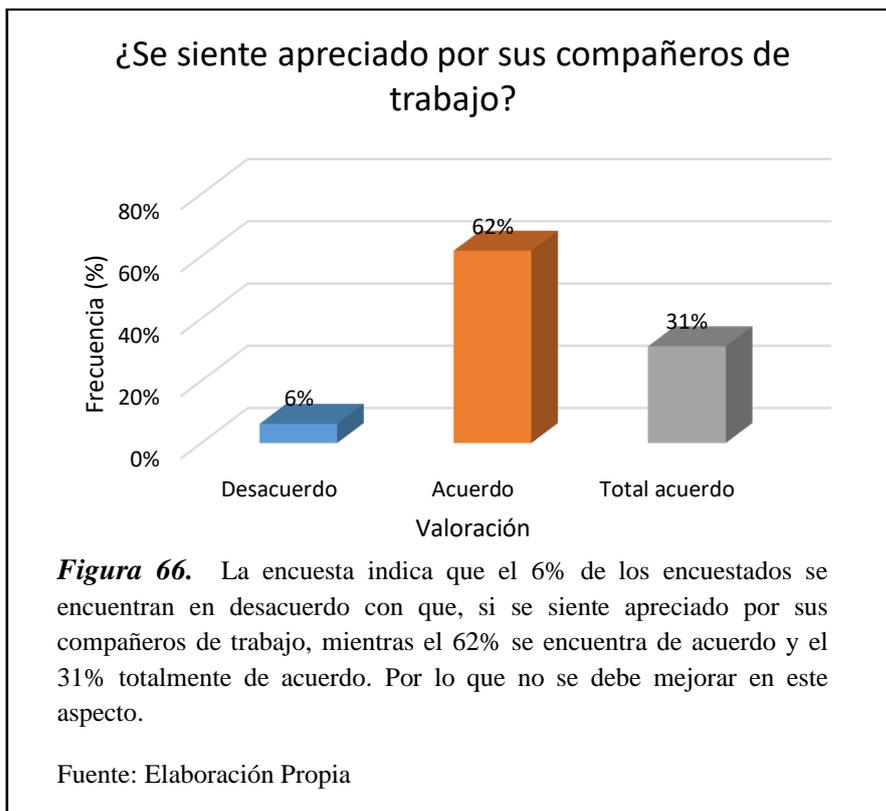


**Tabla 68**

*¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	6	6%	6.7
Acuerdo	55	62%	61.8
Total acuerdo	28	31%	31.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

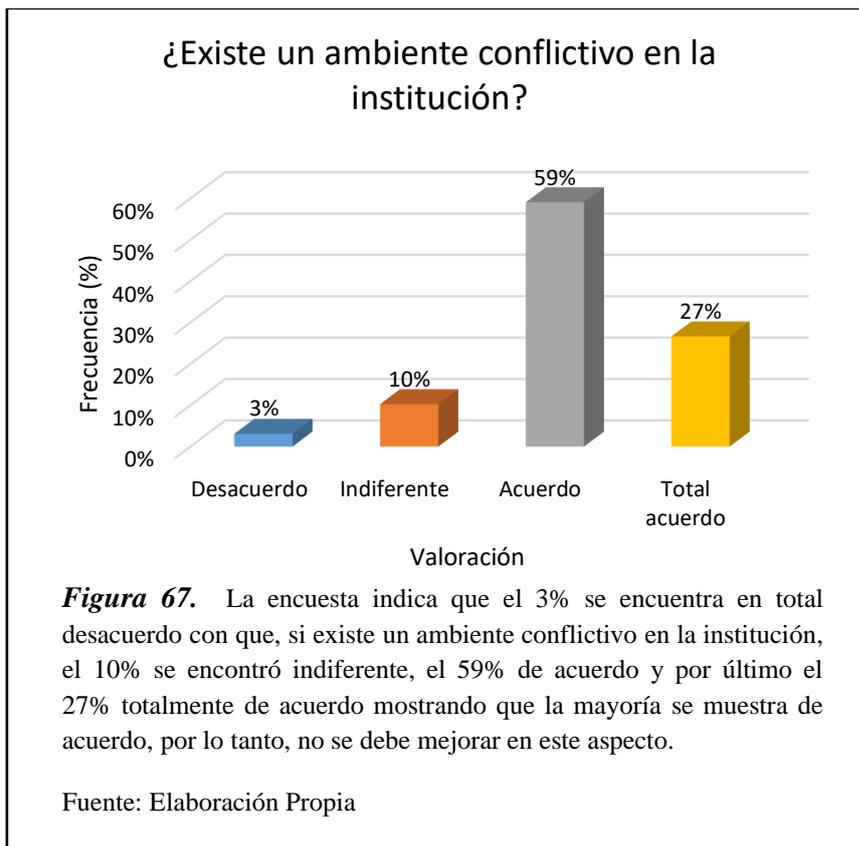


**Tabla 69**

*¿Existe un ambiente conflictivo en la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	3	3%	3.4
Indiferente	9	10%	10.1
Acuerdo	53	59%	59.6
Total acuerdo	24	27%	27.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

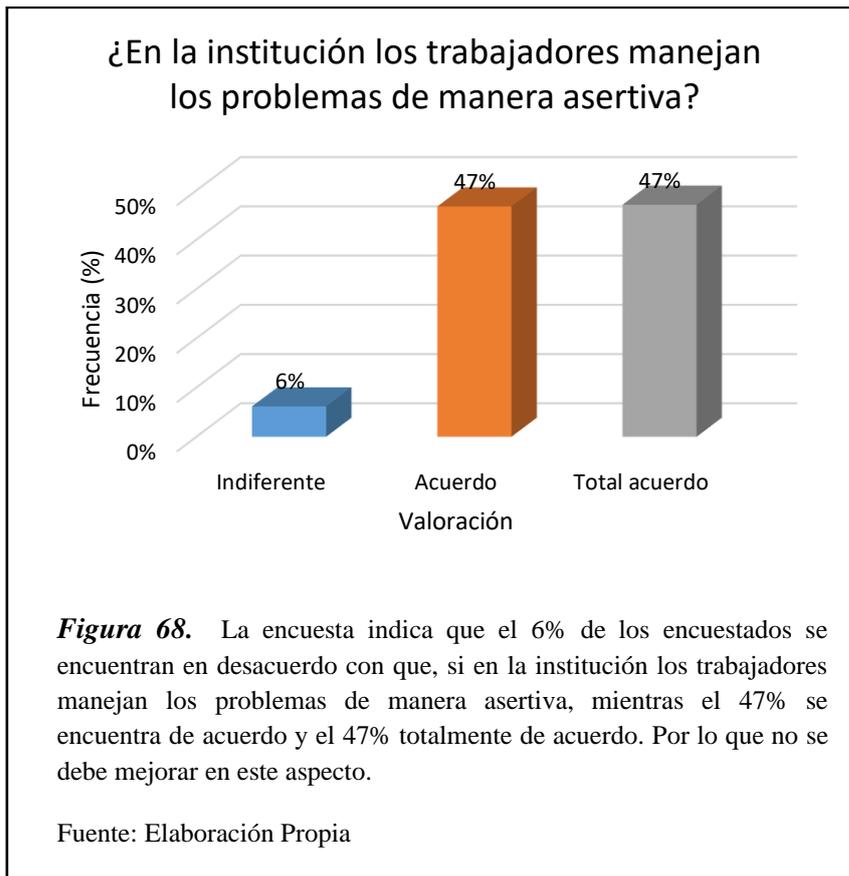


**Tabla 70**

*¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indiferente	6	6%	6.7
Acuerdo	41	47%	46.1
Total acuerdo	42	47%	47.2
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

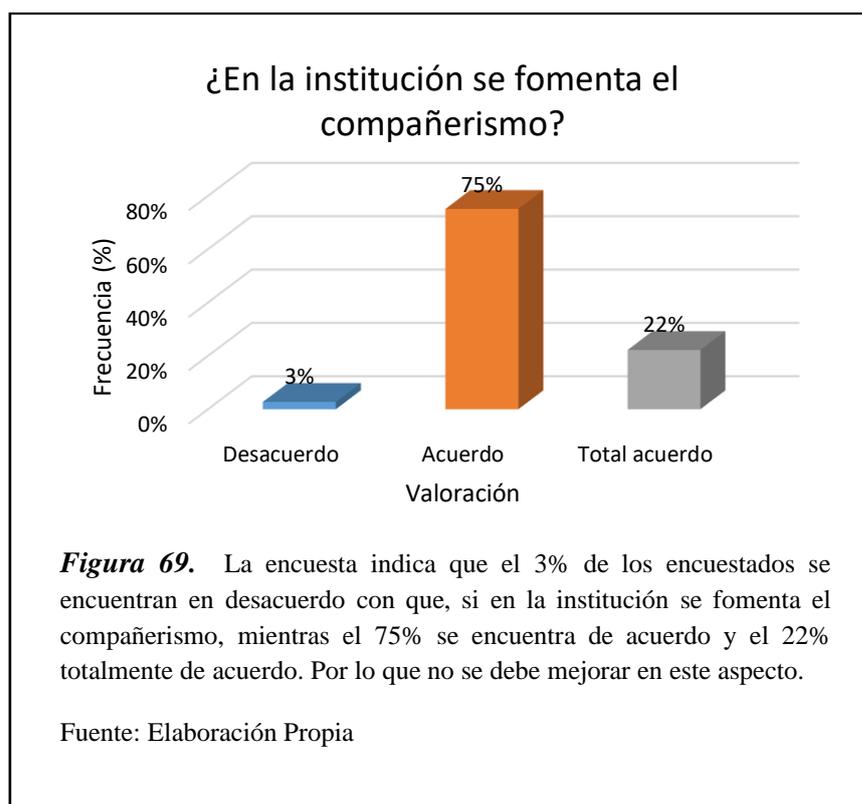


**Tabla 71**

*¿En la institución se fomenta el compañerismo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Desacuerdo	2	3%	2.2
Acuerdo	67	75%	75.3
Total acuerdo	20	22%	22.5
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*

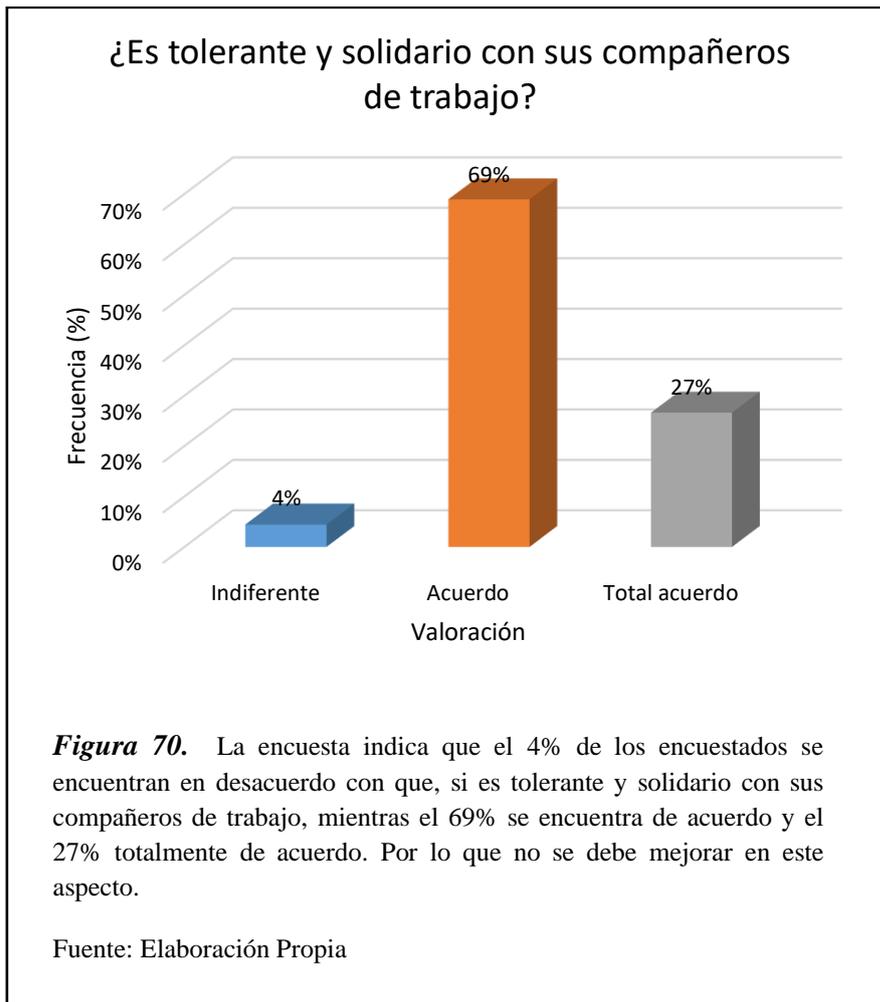


**Tabla 72**

*¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indiferente	4	4%	4.5
Acuerdo	61	69%	68.5
Total acuerdo	24	27%	27.0
Total	89	100%	100.0

*Fuente: elaboración propia*



## **3.2. Discusión de resultados**

### **3.2.1. Pre test.**

Sobre diagnosticar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, el 60% de los colaboradores indica que si se le brinda información necesaria para desempeñar sus funciones (ver figura 1), el 82% indica que la comunicación no fluye de manera adecuada entre los trabajadores (ver figura 2), el 82% indica que no se les comunica el objetivo de sus tareas (ver figura 3), así como tampoco se le comunica por escrito los procesos ni las normativas (ver figura 4), de igual forma el 78% indica que no les comunica la visión, misión y valores (ver figura 7), según el 73% en la institución no se toma en cuenta las ideas de los demás (ver figura 8). Por otro lado, el 67% de los colaboradores no están comprometidos con la institución (ver figura 10), según el 88% no se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores (ver figura 11), el 71% indica no sentirse motivado en la institución (ver figura 12), el 90% indica que no se reconocen los logros (ver figura 13), el 82% indica que las funciones que realizan no son importantes (ver figura 14), el 85% considera que no son comprendidos y escuchados en la institución (ver figura 15), el 59% indican que la institución no vela por su desempeño (ver figura 16). Además, el 85% indica que en la institución no se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada (ver figura 18). Finalmente, según el 82% de los trabajadores no tienen iniciativa ni se anticipan ante problemas o necesidades futuras de la institución (ver figura 20), es decir no tienen compromiso. Estos resultados se asemejan a los de Agreda y Pulido (2016) quien indica que las relaciones interpersonales percibida por los colaboradores con sus compañeros en su empresa en estudio de su misma área laboral de la empresa no son buenas, permitiendo que los colaboradores no se sientan en confianza entre ellos. El tipo de relaciones interpersonales existente es formal y de tipo lineal ya que son definidas por la dirección y comunicadas al resto de los miembros de la empresa, ejerciendo la autoridad o jerarquía entre jefe y subordinado.

Sobre determinar las estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, se tiene que el 89% de los colaboradores no suelen conversar de manera frecuente con sus compañeros (ver figura 22), el 81% no mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación (ver figura 23), el 79% considera que no existe un ambiente de colaboración (ver figura 24), el 76% considera que los colaboradores no trabajan en

equipo (ver figura 25), el 59% considera que no existe un clima laboral adecuado (ver figura 26), el 68% considera que no disponen de la capacidad de negociar temas complejos (ver figura 27), el 85% no se siente motivado a participar en las actividades programadas por la institución (ver figura 28), el 78% indica que no tienen confianza con sus compañeros (ver figura 29), el 90% indica que no tienen una actitud afectiva hacia sus compañeros (ver figura 30), el 79% no se siente apreciado por sus compañeros (ver figura 31), el 72% indica que existe un ambiente conflictivo en la institución (ver figura 32), el 55% indica que los trabajadores no manejan de manera asertiva los problemas (ver figura 33), por último, el 72% indica que en la institución no se fomenta el compañerismo (ver figura 34). Los resultados se asemejan a los de Gallardo (2017), quien indica que en su institución educativa en estudio existe una notable carencia en cuanto a la formación que posee el personal que trabaja en dicha institución en cuanto a comunicación asertiva se refiere, no siempre están presentes los elementos propios de ella como habilidades comunicativas, empatía e inteligencia emocional reflejándose un deterioro en la misma; sin embargo, para el personal directivo parecía que todo funcionan adecuadamente.

Sobre validar la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, se requirió la validación debido a que permitirá que se corroboren si las estrategias de comunicación interna son las adecuadas para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la institución. De esta manera las estrategias podrán ser eficaces y generar un cambio positivo en los trabajadores.

### **3.2.2. Pos test.**

Sobre diagnosticar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, el 91% de los colaboradores indica que si se le brinda información necesaria para desempeñar sus funciones (ver figura 36), el 93% indica que la comunicación fluye de manera adecuada entre los trabajadores (ver figura 37), el 100% indica que ya se les comunica el objetivo de sus tareas (ver figura 38), así como también se les comunica por escrito los procesos y las normativas (ver figura 39), de igual forma el 100% indica que se les comunica la visión, misión y valores (ver figura 42), según el 90% en la institución ya se toma en cuenta las ideas de los demás (ver figura 43). Por otro lado, el 90% de los colaboradores están comprometidos con la

institución (ver figura 45), según el 87% se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores (ver figura 46), el 98% indica sentirse motivado en la institución (ver figura 47), el 85% indica que se reconocen los logros (ver figura 48), el 100% indica que las funciones que realizan son importantes (ver figura 49), el 94% considera que ahora son comprendidos y escuchados en la institución (ver figura 50), el 100% indican que la institución vela por su desempeño (ver figura 51). Además, el 87% indica que en la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada (ver figura 53). Finalmente, según el 100% de los trabajadores tienen iniciativa y se anticipan ante problemas o necesidades futuras de la institución (ver figura 55), es decir están comprometidos. Estos resultados difieren a los de Agreda y Pulido (2016) quien indica que las relaciones interpersonales percibida por los colaboradores con sus compañeros en su empresa en estudio de su misma área laboral de la empresa no son buenas, permitiendo que los colaboradores no se sientan en confianza entre ellos. El tipo de relaciones interpersonales existente es formal y de tipo lineal ya que son definidas por la dirección y comunicadas al resto de los miembros de la empresa, ejerciendo la autoridad o jerarquía entre jefe y subordinado.

Sobre determinar las estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, se tiene que el 94% de los colaboradores ya suelen conversar de manera frecuente con sus compañeros (ver figura 57), el 100% mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación (ver figura 58), el 87% considera que existe un ambiente de colaboración (ver figura 59), el 90% considera que los colaboradores trabajan en equipo (ver figura 60), el 90% considera que existe un clima laboral adecuado (ver figura 61), el 100% considera que disponen de la capacidad de negociar temas complejos (ver figura 62), el 79% se siente motivado a participar en las actividades programadas por la institución (ver figura 63), el 87% indica que ahora tienen confianza con sus compañeros (ver figura 64), el 93% tienen una actitud afectiva hacia sus compañeros (ver figura 65), el 94% se siente apreciado por sus compañeros (ver figura 66), el 87% indica que no existe un ambiente conflictivo en la institución (ver figura 67), el 93% indica que los trabajadores manejan de manera asertiva los problemas (ver figura 68), por último, el 98% indica que en la institución se fomenta el compañerismo (ver figura 69). Los resultados difieren a los de Gallardo (2017), quien indica que en su institución educativa en estudio existe una notable carencia en cuanto a la formación que debe que

posee el personal que trabaja en dicha institución a cuanto comunicación asertiva se refiere, no siempre están presentes los elementos propios de ella como habilidades comunicativas, empatía e inteligencia emocional reflejándose un deterioro en la misma; sin embargo, para el personal directivo parecía que todo funcionan adecuadamente.

Sobre validar la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores IESTP Cayetano Heredia, ésta fue validada y permitió comprobar la efectividad de la aplicación de las estrategias, además de su comprobación por medio del pos test. Estos dos indicadores: el pos test y la validación, son una prueba del beneficio que se les otorga a la institución por medio de la aplicación de las estrategias.

### **3.3. Aporte científico**

#### **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA QUE MEJOREN LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL IESTP CAYETANO HEREDIA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO**

##### **3.3.1. Introducción.**

Con el pasar de los años las organizaciones han sufrido muchos cambios, en donde se tienen que aplicar diferentes estrategias que les permita ser más competitivas. El coaching surge como una herramienta que le permite a las organizaciones desarrollar líderes y crear sentido de pertenencia a los trabajadores en una organización.

En la presente investigación se ha detallado diferentes herramientas de coaching que permiten mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores, a pesar de ello es necesario plasmar una propuesta de coaching que le permita a la empresa en estudio mejorar las relaciones interpersonales de sus colaboradores, debido a que presenta diferentes deficiencias que están ocasionado incidir de manera negativa en el desempeño de los colaboradores. El coaching empresarial aplica la gestión del conocimiento, al capacitar a los colaboradores, permitiéndoles optimizar su trabajo y sus funciones en la empresa, así como también en sus destrezas y habilidad que desempeñan en la organización, es por eso que el coaching empresarial el cual tiene como objetivo fomentar el desarrollo óptimo de la comunicación interna en la organización, eficiencia en el rendimiento, potenciación de los conocimientos y alcance de los objetivos propuestos.

En sí, se puede decir que la propuesta de investigación está enfocada en desarrollar las habilidades de los colaboradores para que se puedan involucrar a un nivel más alto en el adecuado desenvolvimiento de sus relaciones interpersonales.

##### **3.3.2. Descripción de la empresa.**

El IESTP Cayetano Heredia con número de RUC 20103352135, tiene funcionamiento desde 1986 teniendo como domicilio fiscal Av. José Balta N° 057 en la ciudad de Chiclayo. La institución realiza enseñanza superior de las carreras de enfermería técnica, técnica en farmacia, laboratorio clínico, fisioterapia y rehabilitación y administración de empresas, por lo que su misión está enfocada a la formación de técnicos profesionales altamente capacitados, familiarizados con el avance científico y

la tecnología. Cuenta con una infraestructura de calidad, debido a que tienen laboratorios y salas de cómputo equipadas con tecnología moderna, posee módulos de prácticas y plataformas deportivas.

### ***Misión***

Asegurar una educación de calidad, mediante la formación integral de profesionales técnicos creativos e innovadores, capaces de insertarse en el mercado laboral en forma eficiente en un mundo competitivo y globalizado

### ***Visión***

Continuar siendo líder en el desarrollo tecnológico y productivo de la región, y estar preparados para enfrentar retos en un mundo diverso, globalizado y cambiante, contribuyendo al desarrollo humano sostenible del país

### **3.3.3. Objetivos.**

#### ***3.3.3.1. Objetivo general.***

Mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores en el IESTP Cayetano Heredia aplicando un plan de comunicación interna

#### ***3.3.3.2. Objetivos específicos.***

Implementar canales de comunicación interna que mejore los flujos de comunicación.

Fomentar las relaciones interpersonales entre el personal

Promover la participación de los trabajadores por medio de actividades extracurriculares.

### **3.3.4. Justificación.**

La importancia de la propuesta se basa en el beneficio que le va a otorgar a la institución en estudio, debido a que la misma presenta una problemática que está afectando a gran escala sus operaciones. Muchas organizaciones no toman importancia a las relaciones que se desarrollan entre los trabajadores, debido a que consideran que los conocimientos y las habilidades duras son lo necesario para que las

operaciones se desarrollen de manera adecuada. Esto es un error debido a que en las personas diferentes factores inciden en su estado de ánimo, en sus actitudes y hasta en su desempeño laboral. Las relaciones interpersonales son importantes para que los trabajadores puedan estar en un ambiente agradable y puedan tener un desempeño adecuado sin limitaciones. Para ello se plantean estrategias de comunicación interna que les permita a los trabajadores mejorar sus relaciones interpersonales e incrementar su desempeño laboral.

### **3.3.5. Plan de comunicación interna.**

#### ***3.3.5.1. Estrategias.***

- Creación de canales de comunicación
- Taller de relaciones interpersonales
- Actividades extracurriculares

#### ***3.3.5.2. Desarrollo de estrategias.***

##### ***Estrategia 1: Creación de canales de comunicación.***

Periódico mural. Semanalmente se actualizará el periódico mural, en donde se tendrá información sobre noticias que incidan en la institución. La preparación y actualización de las informaciones del periódico mural estará a cargo de la asistente de recursos humanos. El presupuesto para la creación del periódico mural será anual, debido a que el gasto del triplay, tecnopor y fomix no se cambiarán. Por otro lado, la información e imágenes en hojas impresas si se tendrá se actualizar de manera semanal, pero se usarán materiales que posee el instituto como las hojas bond y la impresora.

Fondos de pantalla. Todos los trabajadores en la institución tienen una computadora, por lo que en el fondo de pantalla se pondrá información importante. Los trabajadores podrán observar esta información al empezar su jornada laboral. LA información podrá ser cambiada de manera periódica y se puede poner también la información organizacional como la misión, visión y valores, para que de esta manera los trabajadores puedan tomar en cuenta en sus actividades. Entre los temas que se pondrán en los fondos de pantalla pueden ser cambios de normativas, proximidad de actividades, entre otros tipos de cambios que se realicen en la institución.

Reuniones periódicas. Los trabajadores del instituto realizarán reuniones una vez cada dos semanas para evaluar las acciones realizadas, eventualidades, emitir opiniones, así como también informar sobre nuevos procesos o soluciones a problemáticas. Debido a que muchos docentes no van todos los días al instituto, es que se plantearán dos días, los lunes y miércoles cada dos semanas, en donde los docentes podrán participar a la totalidad, quienes asistan un día no será necesario asistir el otro. La reunión no demandará mucho tiempo, debido a los horarios ajetreados de los docentes. Tendrá una duración de 15 min.

**Tabla 73***Presupuesto de canales de comunicación*

<b>Actividad</b>	<b>Detalle de actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Detalle de costo</b>	<b>Presupuesto</b>
Periódico mural	Compra de materiales		Tabla de tecnopor	S/50.00
	Elaboración de periódico	Asistente de recursos humanos	Triplay	S/30.00
	Impresión de información		Fomix de diferentes colores	S/30.00
	Colocación de la información		Papel crepé	S/20.00
Fondos de pantalla	Creación de infografía, información o imágenes.	Asistente de recursos humanos	-	-
	Colocación en las computadoras de toda la institución.			
Reuniones periódicas	Informar a los trabajadores los días y horarios de reunión a las que pueden asistir.	Personal administrativo	-	-
<b>TOTAL</b>				<b>S/130.00</b>

*Fuente: elaboración propia.*

**Estrategia 2: Taller de relaciones interpersonales**

**Tabla 74**

Taller de relaciones interpersonales

N°	Objetivo	Actividades referenciales	Contenido	Duración	Responsable	Costo
Semana 1: Manejo de comunicación	Mejorar el nivel de comunicación	Mostrar videos sobre el manejo de la comunicación Pedir opiniones sobre los videos Dinámica1: Generar grupos de 4 o seis, donde cada grupo tenga que identificar 3 deficiencias en la organización, cada grupo debe darles soluciones eficientes por 15 min, luego las hojas pasarán al siguiente grupo, quienes tendrán que darles 3 soluciones más a las problemáticas.	Comunicación eficaz Lenguaje corporal Claridad y honestidad	3 h	Coach	S/300.00
Semana 2: Ambiente de colaboración	Mejorar el nivel de trabajo en equipo y obtener un adecuado clima laboral	Mostrar videos sobre estar en un ambiente de colaboración Pedir opiniones sobre los videos Dinámica 2: construir cubos en los grupos formados, posterior a ello se calificarán los cubos, por último se realizará un debate en donde cada colaborador describirá su comportamiento y el de sus compañeros.	Empatía y asertividad Hacer y rechazar peticiones de los demás	3 h	Coach	S/300.00
Semana 3: Actitudes socioafectivas	Mejorar el nivel social y afectivo entre los colaboradores	Mostrar videos sobre tener actitudes socio afectivas Dinámica1 : Pedir opiniones sobre los videos, romper el hielo por medio de entrevistas entre parejas, donde cada uno tiene que conocerse sobre su infancia, fortalezas, debilidades, gustos, etc., por anterior a ello cada uno describirá ante todos a la pareja que le tocó, fomentando así la comunicación.	Autoestima y auto concepto. Identificar y expresar emociones Críticas de forma asertiva	3 h	Coach	S/300.00
Semana 4: Resolución de conflictos	Mejorar el ambiente laboral, fomentar el compañerismo y mejorar la resolución de problemas	Mostrar videos sobre resolver de manera adecuada los conflictos Pedir opiniones sobre los videos Dinámica 1: cada trabajador expondrá las funciones que tiene en la empresa, posterior a ello detallarán en un papel sus fortalezas y debilidades en las funciones que desempeña en la empresa, al final cada uno expondrá las estrategias que le permitirán eliminar las debilidades identificadas.	- Definición y etapas de los conflictos - ¿Cómo se define usted a sí mismo cuando está en condición de stress? - Experiencias y conductas en el conflicto	3 h	Coach	S/300.00
<b>TOTAL</b>						<b>S/1,200.00</b>

*Fuente: elaboración propia.*

**Tabla 75**

Materiales y recursos para taller

<b>Materiales</b>	<b>Unidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
Cartulina	10	S/1.50	S/15.00
Proyector	1	S/00.00	S/00.00
Laptop	1	S/00.00	S/00.00
Parlante	1	S/00.00	S/00.00
Hojas bond	1 paquete	S/12.00	S/12.00
Sándwich	90	S/1.00	S/90.00
Botella de refresco	360	S/1.50	S/540.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/657.00</b>

*Fuente: elaboración propia.*

### ***Estrategia 3: Actividades extracurriculares***

Tiene como fin estimular la convivencia entre los colaboradores y establecer un ambiente de amistad que favorezca el clima organizacional de la empresa.

Las actividades deben ser planteadas en una reunión conjuntamente entre el director y los colaboradores para que de esta manera ellos sientan que son parte de las decisiones.

Las actividades a realizarse pueden ser días de campo, reuniones navideñas, intercambio de regalos, entre otras actividades. Los resultados se verán reflejados en un incremento de la satisfacción laboral, el ambiente de amistad, cooperación y trabajo en equipo.

Los recursos serán monetarios por parte de la Institución Cayetano Heredia y en algunos casos en conjunto con los colaboradores.

**Tabla 76***Actividades de extracurriculares*

<b>Propósito</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Detalle de la actividad</b>	<b>Materiales</b>	<b>Presupuesto</b>
			Compartir	Comida Bebidas Recuerdo	S/. 200.00
Estimular la convivencia entre los colaboradores	Plantear especificaciones de actividades	Secretaria	Reunión navideña	Panetón Chocolate con leche Empanadas	S/. 300.00
Establecer un ambiente de amistad	Establecer fechas y horas específicas según horarios		Intercambio de regalos	Caja para sorteo	S/. 5.00
			Regalo rifado por el día de la madre y día del padre	Boletines de rifas	S/. 5.00
<b>TOTAL</b>					<b>S/. 510.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.3.5.3. Plan de acción

**Tabla 77**

*Plan de acción*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Costo</b>
Creación de canales de comunicación	Periódico mural	Asistente de recursos humanos	Se creará de manera anual y la información se actualizará de manera semanal	S/130.00
	Fondos de pantalla		Se actualizará cuando ocurran cambios en la institución, nuevas actividades, etc.	-
	Reuniones periódicas		Se realizarán los lunes y miércoles cada dos semanas.	-
Taller de relaciones interpersonales	Manejo de comunicación	Especialista externo		S/300.00
	Ambiente de colaboración			S/300.00
	Actitudes socioafectivas		Se realizará antes de cada ciclo académico	S/300.00
	Resolución de conflictos			S/300.00
	Materiales y recursos		Asist. RRHH	
<b>Actividades extracurriculares</b>	Compartir	Asistente de recursos humanos	Se realizará al finalizar el primer ciclo académico del año.	S/. 200.00
	Reunión navideña		Se realizará al finalizar el segundo ciclo académico del año.	S/. 300.00
	Intercambio de regalos		Se realizará en la reunión navideña	S/. 5.00
	Regalo rifado por el día de la madre y día del padre		Se realizará el último viernes antes del día de la madre y día del padre	S/. 5.00
		<b>TOTAL</b>		<b>S/. 2,497.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.3.5.4. Recuperación de la inversión

La inversión de la propuesta fue financiada por el investigador. Pero si la institución en estudio realizara un plan de comunicación interna como el aplicado, podrá tener la siguiente recuperación de la inversión, teniendo en cuenta las ventas de los últimos meses:

**Tabla 78**

*Ventas de los últimos meses del 2019*

MES/2017	VENTAS MENSUAL (S./mes aprox.)	PERIODO	X <sup>2</sup>	X*Y
Marzo	121256.00	1	1	121256
Abril	123330.00	2	4	246660
Mayo	121230.00	3	9	363690
Junio	132220.00	4	16	528880
Julio	121445.00	5	25	607225
Agosto	125440.00	6	36	752640
Setiembre	102550.00	7	49	717850
Octubre	142440.00	8	64	1139520
Noviembre	133450.00	9	81	1201050
Diciembre	133470.00	10	100	1334700
<b>TOTALES</b>	<b>1,256,831.00</b>	<b>55</b>	<b>385</b>	<b>7013471</b>
	$\Sigma Y = 28\ 144$	$\Sigma X = 55$	$\Sigma X^2 = 385$	$\Sigma X*Y = 155\ 649$

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 79**

*Recuperación de la inversión*

Periodo/mes	Promedio de ingresos	Promedio de egresos mensual	Total de ingreso aproximado	Diferencia de ingresos
1	S/. 121,256.00	S/. 103,067.60	S/. 18,188.40	
2	S/. 123,330.00	S/. 104,830.50	S/. 18,499.50	
3	S/. 121,230.00	S/. 103,045.50	S/. 18,184.50	
4	S/. 132,220.00	S/. 112,387.00	S/. 19,833.00	
5	S/. 121,445.00	S/. 103,228.25	S/. 18,216.75	Prom. de ingresos
6	S/. 125,440.00	S/. 106,624.00	S/. 18,816.00	
7	S/. 102,550.00	S/. 87,167.50	S/. 15,382.50	
8	S/. 142,440.00	S/. 121,074.00	S/. 21,366.00	
9	S/. 133,450.00	S/. 113,432.50	S/. 20,017.50	
10	S/. 133,470.00	S/. 113,449.50	S/. 20,020.50	<b>S/. 18,852.47</b>
11	S/. 132,409.80	S/. 111,224.23	S/. 21,185.57	S/. 2,333.10
12	S/. 133,632.84	S/. 112,251.58	S/. 21,381.25	S/. 2,528.79
El retorno de la inversión se da luego de 2 periodos (meses)				<b>S/. 4,861.89</b>

Fuente: elaboración propia.

# **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se diagnosticó las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia y se concluye que la comunicación entre los trabajadores no fluía de manera adecuada, no se les comunicaba el objetivo de sus tareas, así como tampoco por escrito los procesos ni las normativas, la visión, misión y valores, además en la institución no se tomaba en cuenta las ideas de los demás. Por otro lado, los colaboradores no estaban comprometidos con la institución, no se fomentaba el desarrollo personal por lo que no se sentían motivados, no se reconocían los logros, no eran comprendidos y escuchados, no se velaba por su desempeño y en la institución no se preocupaban por resolver los problemas de manera adecuada. Finalmente, los trabajadores no tenían iniciativa ni se anticipaban ante problemas o necesidades futuras de la institución. Todo ello cambió con la aplicación del plan de comunicación, debido a que permitió que los colaboradores puedan mejorar sus relaciones interpersonales al fomentarles los aspectos estratégicos, motivarlos por medio de talleres, reconocer sus logros y mejorando la comunicación interna.

Se determinaron las estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia y se concluye que los factores predominantes para la elaboración de las estrategias fueron que los colaboradores no solían conversar de manera frecuente con sus compañeros, no medían los riesgos antes de tomar decisiones, no existía un ambiente de colaboración, no trabajaban en equipo, no existía un clima laboral adecuado, los trabajadores no disponían de la capacidad de negociar temas complejos, no se sentían motivados a participar en las actividades programadas por la institución, no tenían confianza con sus compañeros, no tenían una actitud afectiva hacia sus compañeros, no se sentían apreciados, existía un ambiente conflictivo, los trabajadores no manejan de manera asertiva los problemas y por último, en la institución no se fomentaba el compañerismo. Estos factores influyeron en la manera de como determinar las estrategias de comunicación interna pues estuvieron enfocadas a cada una de las problemáticas mencionadas. Posterior al pos test se mejoró a gran escala las problemáticas suscitadas.

Se validó la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores IESTP Cayetano Heredia y permitió

comprobar la efectividad de la aplicación de las estrategias, además de su comprobación por medio del pos test. Estos dos indicadores: el pos test y la validación, son una prueba del beneficio que se le otorga a la institución por medio de la aplicación de las estrategias.

#### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al gerente general de IESTP Cayetano Heredia que evalúe de manera periódica el nivel de comunicación interna y de relaciones interpersonales en los colaboradores, debido a que le permitirá identificar problemáticas a las cuales les podrá dar soluciones a corto plazo, evitando de esta manera problemas a futuros.

Se recomienda al gerente general de IESTP Cayetano Heredia que continúe con las estrategias planteadas de manera permanente en la institución, siendo las actividades de convivencia, creación de periódico mural, charlas motivacionales, entre otras estrategias planteadas, importantes para el desarrollo organizacional.

Se recomienda al gerente general de IESTP Cayetano Heredia que realice más estudios en base al desempeño laboral de los trabajadores, para que no solo se pueda medir la comunicación y las relaciones, sino también de qué manera incide en su desempeño y en la productividad de la institución.

## REFERENCIAS

- LinkedIn. (2019). *Tener buena relación con tus compañeros de trabajo mejora la productividad*. Obtenido de Universia México:  
<https://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2014/07/24/1101132/tener-buena-relacion-companeros-trabajo-mejora-productividad.html>
- Agreda, M., & Pulido, J. (2016). *El liderazgo de los directivos y las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Starbucks SA ubicada en el real plaza de la ciudad de Trujillo*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1948/1/RE\\_ADMI\\_MARITINA.AGREDA\\_JULISSA.PULIDO\\_LIDERAZGO.RELACIONES.STARBUCKS\\_DATOS\\_T046\\_AGREDT\\_PULIDT.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1948/1/RE_ADMI_MARITINA.AGREDA_JULISSA.PULIDO_LIDERAZGO.RELACIONES.STARBUCKS_DATOS_T046_AGREDT_PULIDT.PDF)
- Almenara, J., & Romeo, M. (2014). *Comunicación interna en la empresa*. Editorial UOC.
- Ballena, F., & Camacho, A. (2019). *Los niveles de comunicación interna y su contribución a mejorar relaciones interpersonales de los administrativos de la Universidad de Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo:  
<http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5034/BC-TES-203838%20BALLENA%20VELASQUEZ%20%20CAMACHO%20NU%20c3%91EZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Blanch, J. (2014). *Teoría de las relaciones laborales*. Editorial UOC.
- Bustamante, Y. (2015). *Influencia de la inadecuada comunicación en las relaciones interpersonales en el Centro del Adulto Mayor del Hospital Tomás Lafora del distrito de Guadalupe*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Trujillo:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2661/BUSTAMANTE%20SOTO%20Yessica%20Marlyd%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustínduy, I. (2010). *La comunicación interna en las organizaciones 2.0*. Editorial UOC.
- Cáceres, G., & Terán, R. (2017). *Las estrategias comunicativas interpersonales en el desarrollo de la Casa de Hospedaje del distrito de Cuzco*. Obtenido de Repositorio Universidad Inca Garcilazo de la Vega:  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1769/TESIS-FINAL%20CORREGIDA%20-%20cuzco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Martha Bucaram de Roldós*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21331/1/proyecto%20de%20comunicacion%20asertiva%20tesis.pdf>

- Campués, L. (2018). *Estudio de las estrategias de comunicación y relaciones interpersonales que maneja el personal administrativo en el Ministerio de Agricultura y ganadería de Imbabura*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica del Norte:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8527/1/05%20FECYT%203376%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Carpio, K. (2018). *Análisis de la comunicación interna de la cafetería Coffee Art*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1595/1/TL\\_DelCarpioAlvaKatia.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1595/1/TL_DelCarpioAlvaKatia.pdf)
- Castaño, P., Henao, L., & Martínez, D. (2016). *Formas de comunicación y las relaciones interpersonales en el desempeño del rol docente: un estudio de percepción*. Obtenido de Repositorio Universidad de San Buen Aventura Medellín:  
[http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion\\_Relaciones\\_Interpersonales\\_Henao\\_2016.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2935/1/Comunicacion_Relaciones_Interpersonales_Henao_2016.pdf)
- Chambilla, C., & Soto, A. (2019). *Relación de las Relaciones Interpersonales con el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Empresa Conecta Retail S.A. Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa . Obtenido de  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9131/Rlchqucd.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clavijo, A. (2018). *Clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de mantenimiento de una universidad privada de Chiclayo, 2018*. Universidad Señor de Sipán , Pimentel. Obtenido de  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8014>
- Condori, G. (2017). *La comunicación asertiva como estrategia en las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Tiahuanacu*. Obtenido de Repositorio Universidad Mayor de San Andrés:  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/10896/CRGV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, L. (2019). *Impacto de la comunicación interna en la percepción organizacional de los empleados caso Falabella Caracolí*. Universidad Pontificia Bolivariana. Obtenido de  
<https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/6373>
- Cornetero, E., & Juárez, J. (2015). *Gestión de las relaciones interpersonales y manejo de conflictos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3289/CORNETERO%20LOZANO%20ERICKA%20MASIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronado, D., & Coronado, W. (2018). *Las relaciones interpersonales como herramienta esencial para optimizar el clima organizacional en la institución educativa María Leonor Fiestas de Vargas del distrito de Colán*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5454/Coronado%20Lachira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Dávila, J., & Medina, E. (2015). *Modelo de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales entre directivos y docentes de la IE Francisco Mostajo del distrito de Tiabaya Región Arequipa*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2086/BC-TES-TMP-948.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delta. (2015). *Manual de la Sociología del Trabajo y de las Relaciones Laborales*. Delta Publicaciones.
- Fuentes, C. (2019). *Análisis de la comunicación interna en la importadora Bohórquez y su incidencia en el clima laboral de los empleados ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/41584>
- Gallardo, J. (2017). *Plan de formación basado en la comunicación asertiva que coadyuve en las relaciones interpersonales en la U.E.E.C. Valle Verde San Diego*. Obtenido de Repositorio Universidad de Carabobo: <https://pdfs.semanticscholar.org/cd2b/dbdaf52e0f60e39017245f5665e3757bfcd2.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición ed.)*. México DF: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Isla, F. (2018). *Análisis de la comunicación interna de la empresa Dismarcinco SRL Sucursal Bagua Grande*. Obtenido de Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: [file:///C:/Users/Rocio/Documents/2019-II/ADM%20USS/INFORME/MARLON/TL\\_IslaPazFrank.pdf](file:///C:/Users/Rocio/Documents/2019-II/ADM%20USS/INFORME/MARLON/TL_IslaPazFrank.pdf)
- Làzaro, J., & Taboada, M. (2017). *Estrategias de Comunicación Interna para Mejorar el Clima Organizacional en la "Corporación Mechan Service S.A.C" e la Ciudad de Chiclayo*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo , Lambayeque. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/1400>
- Lulichac, Y., & Miranda, L. (2017). *Impacto en la comunicación interpersonal y efecto en la gramática productos por el uso de la mensajería móvil en estudiantes del nivel secundario de la IEPNP Arturo Palomino Rodríguez*. Obtenido de Repositorio Nacional De San Antonio Abad del Cusco : [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4164/253T20170480\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4164/253T20170480_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maguiña, S. (2019). *Reclamos y conflictos laborales: ¿Cómo prepararse para afrontarlos con éxito?* Obtenido de Capital Humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos->

humanos/informes/reclamos-y-conflictos-laborales-como-prepararse-para-afrontarlos-con-exito/

- Manzano, H. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional del Altiplano:  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano\\_Chura\\_Hilda\\_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4840/Manzano_Chura_Hilda_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matas, R. (2018). *Las malas relaciones personales cuestan dinero a las empresas*. Obtenido de La Vanguardia:  
<https://www.lavanguardia.com/economia/management/20181228/453784765937/relaciones-personales-empresas.html>
- Mendoza, Y., & Vásquez, D. (2017). *Estrategias motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Profesional de Tecnología Médica de la facultad de Ciencias de la Salud*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2666/BC-TES-TMP-1588.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mesones, R., & Santos, S. (2016). *Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral de la Gerencia Regional de Educación de la Libertad Grell*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada del Norte:  
[http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10039/Mesones%20Coronel%20Rafaela%20Victoria%20%20Santos%20Grados%20Sandra%20Carola\\_parcial.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10039/Mesones%20Coronel%20Rafaela%20Victoria%20%20Santos%20Grados%20Sandra%20Carola_parcial.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Meza, E., & Villegas, R. (2019). *Gestión administrativa y las relaciones interpersonales de las unidades educativas fusionadas Dr. Teodoro Alvarado Olea y Dr. Jorge Carrera Andrade en el período 2017- 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39357>
- Mora, G. (2020). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela "Alfredo Barandearan Samaniego" Guayaquil, Ecuador, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52541/Mora\\_SGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52541/Mora_SGR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreno, M. (2017). *Jefes y empleados: relaciones tóxicas*. Obtenido de Universia España:  
<https://noticias.universia.es/practicas-empleo/noticia/2017/04/10/1151418/jefes-empleados-relaciones-toxicas.html>
- Muñoz, D. (2015). *Propuesta de un Manual del Empleado que contribuya a optimizar la comunicación organizacional interna asertiva*. Obtenido de Repositorio Universidad de Guayaquil:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21563/1/Tesis%20Diana%20Mu%C3%B1oz.pdf>

- Neyra, I. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral en la empresa Korea Motos SRL*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46924>
- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2014). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación*. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Odar, J. (2016). *Relaciones interpersonales y manejo de conflictos en el servicio de laboratorio del Hospital regional Lambayeque*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2576/BC-TES-TMP-1451.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortega, Y., Ledezma, H., & Pérez, Ó. (2019). *Relaciones interpersonales como una herramienta para mejorar el clima organizacional*. Universidad Santiago de Cali. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/1935>
- Palacios, A. (2019). *Reclamos y conflictos laborales: ¿Cómo prepararse para afrontarlos con éxito?* Obtenido de Capital Humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/reclamos-y-conflictos-laborales-como-prepararse-para-afrontarlos-con-exito/>
- Palmer, M. (2016). *Plan de comunicación interna para mejorar la motivación laboral en los colaboradores del Colegio Pamer Chiclayo*. Obtenido de Repositorio Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4186/Palmer%20S%c3%a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, L. (2017). *Influencia de la gestión de comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo - Agencias del distrito de Trujillo*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3651/1/RE\\_CONT\\_LUCERO.P%C3%89REZ\\_INFLUENCIA.DE.LA.GESTI%3%93N\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3651/1/RE_CONT_LUCERO.P%C3%89REZ_INFLUENCIA.DE.LA.GESTI%3%93N_DATOS.PDF)
- Quiñones, E. (2017). *Relación de la comunicación interna en el clima organizacional en la gerencia de producción Griferías de la empresa VSI Industrial*. Obtenido de Repositorio Universidad San Martín de Porres: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3244/3/quinones\\_ev.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3244/3/quinones_ev.pdf)
- Reyes, F., & Ulloa, A. (2020). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional en la empresa inversiones Milenium E.I.R.L, 2019*. Universidad de Ciencias e informática. Obtenido de [http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/299/Tesis%20Andrea%20y%20Martin%202020%20\\_%2030-11-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/299/Tesis%20Andrea%20y%20Martin%202020%20_%2030-11-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ríos, C. (2017). *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto*.

- Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16676/R%C3%ADos\\_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16676/R%C3%ADos_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ríos, C. (2017). *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto*, . Obtenido de Repositorio Universidad César Vallejo:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16676/R%C3%ADos\\_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16676/R%C3%ADos_YCX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, L., & Gorotiza, E. (2019). *PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO DE CONTROL EN LA EMPRESA HELP SERVICE S.A.* Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología. Obtenido de <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/599>
- Sandoval, L., & Zegarra, B. (2019). *Inteligencia emocional para fortalecer la comunicación interna en los colaboradores del Hotel Costa del Sol Wyndham, Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47201>
- Silva, P. (2017). *Percepción de la comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa Ignacio Merino de Talara*. Obtenido de Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2516/1/RE\\_COMU\\_PAOLA.SILVA\\_PERCEPCION.DE.LA.COMUNICACION.INTERNA.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.SATISFACCION\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2516/1/RE_COMU_PAOLA.SILVA_PERCEPCION.DE.LA.COMUNICACION.INTERNA.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.SATISFACCION_DATOS.PDF)
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna en la práctica: Siete premisas para la comunicación en el trabajo*. Ediciones Granica.
- Torres, J. (2016). *Factores sociales y laborales que determinan las inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la Micro red Centro de Salud ciudad de Dios*. Obtenido de Repositorio Universidad Nacional de Trujillo:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1578/TORRES%20URBINA%20Jhon%20Jairo%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toscano, D., & Chamba, J. (2019). *Diseño de un plan de Comunicación Interna para la empresa COGECOMSA S.A., del valle de los Chillos, durante el periodo 2017-2018*. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20301>
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>
- Umaña, A. (2015). *Comunicación interna y satisfacción laboral*. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Uma%F1a-Angela.pdf>

Vargas, K., & Vivas, Y. (2020). *Propuesta de plan de mejora de la comunicación interna para los colaboradores de la Clínica Oncorad – Chiclayo*. USAT, Lambayeque. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2573>

Vásquez, J. (2015). *Comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa*. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Vasquez-Jeimy.pdf>

Wiemann, M. (2011). *La Comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Editorial UOC.

Yáñez, R. (2013). *Cátedra de Introducción a la Clínica y Psicoterapia Constructivista Cognitiva*. Santiago de Chile: Universidad de Chile. Obtenido de Universidad de Chile.

Yomona, E. (2018). *La comunicación interna y su relación con la motivación laboral de los colaboradores administrativos de Nexus Group Restaurants SAC*. Obtenido de Repositorio Universidad San Martín de Porres: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4651/1/yomona\\_rer.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4651/1/yomona_rer.pdf)

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Encuesta para los trabajadores**



**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS  
RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES IESTP  
CAYETANO HEREDIA CHICLAYO, 2019.**

Instrucciones: Lea cada una de las afirmaciones y responda marcando con una X la alternativa que usted crea conveniente considerando las siguientes alternativas:

TA: Total Acuerdo; A: Acuerdo; I: Indiferente; D: Desacuerdo; TD: Total Desacuerdo

Ítems	TA	A	I	D	TD
1. ¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones?					
2. ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores?					
3. ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas?					
4. ¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución?					
5. ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución?					
6. ¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución?					
7. ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución?					
8. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?					
9. ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y opiniones para la toma de decisiones?					
10. ¿Está comprometido con la institución?					
11. ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores?					
12. ¿Se siente motivado en la institución?					
13. ¿En la institución se reconoce los logros?					
14. ¿Las funciones que realiza en la institución son importantes?					
15. ¿Se siente comprendido y escuchado en la institución?					
16. ¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?					

17. ¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores?					
18. ¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada?					
19. ¿Suele encontrar soluciones y ser partícipe de las mismas ante problemas en la institución?					
20. ¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras?					
21. ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?					
22. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?					
23. ¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?					
24. ¿En la institución existe un ambiente de colaboración?					
25. ¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo?					
26. ¿En la institución existe un adecuado clima laboral?					
27. ¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos?					
28. ¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución?					
29. ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?					
30. ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros?					
31. ¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo?					
32. ¿Existe un ambiente conflictivo en la institución?					
33. ¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva?					
34. ¿En la institución se fomenta el compañerismo?					
35. ¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo?					

**Anexo 2: Primera validación de la encuesta**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Amilcar Villanueva Galdieri
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración y Ing° de Sistemas
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Maestro en Administración de Negocios
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	06 años
	<b>CARGO</b>	Docente Tiempo Completo (Coord. PPPiaccm)
TITULO DE TESIS		
<b>ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL I.E.S.T.P. CAYETANO HEREDIA CHICLAYO, 2019.</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	NÚÑEZ MONTENEGRO MARLON GILBERTO	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> <li>• Determinar las estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> <li>• Validar la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> </ul>	
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		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 35 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.
<b>I. VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación interna</b>	
1. ¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

opiniones para la toma de decisiones?	_____
10. ¿Está comprometido con la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Se siente motivado en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿En la institución se reconoce los logros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. ¿Las funciones que realiza en la institución son importantes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿Se siente comprendido y escuchado en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. ¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. ¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. ¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. ¿Suele encontrar soluciones y ser partícipe de las mismas ante problemas en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>20. ¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>21. ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>II. VARIABLE DEPENDIENTE: Relaciones interpersonales</b></p>	
<p>22. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>23. ¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>24. ¿En la institución existe un ambiente de colaboración?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>25. ¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>26. ¿En la institución existe un adecuado clima laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>27. ¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>28. ¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>29. ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<b>30.</b> ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>31.</b> ¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>32.</b> ¿Existe un ambiente conflictivo en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>33.</b> ¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>34.</b> ¿En la institución se fomenta el compañerismo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>35.</b> ¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>35</u> N° TD _____
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b>     	

**3. OBSERVACIONES:**

[Empty rectangular box for observations]

  
Juan A. Rodríguez Calderón  
INGENIERO INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS  
REG. CIP. 137388

---

JUEZ - EXPERTO

DNI: 41400923

Anexo 3: Segunda validación de la encuesta

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rodolfo Cobos Jose
	<b>PROFESIÓN</b>	Estadístico
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Análisis de datos
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	3 años
	<b>CARGO</b>	D.T.C
<b>TITULO DE TESIS</b>		
<p><b>ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL I.E.S.T.P. CAYETANO HEREDIA CHICLAYO, 2019.</b></p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	NÚÑEZ MONTENEGRO MARLON GILBERTO	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> <li>• Determinar las estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> <li>• Validar la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> </ul>	
<p>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</p>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 35 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.
<b>1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación interna</b>	
1. ¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

opiniones para la toma de decisiones?	_____
<b>10.</b> ¿Está comprometido con la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>11.</b> ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>12.</b> ¿Se siente motivado en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>13.</b> ¿En la institución se reconoce los logros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>14.</b> ¿Las funciones que realiza en la institución son importantes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>15.</b> ¿Se siente comprendido y escuchado en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>16.</b> ¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>17.</b> ¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>18.</b> ¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>19.</b> ¿Suele encontrar soluciones y ser participe de las mismas ante problemas en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>20. ¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>II. VARIABLE DEPENDIENTE: Relaciones interpersonales</b></p>	
<p>22. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿En la institución existe un ambiente de colaboración?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿En la institución existe un adecuado clima laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<b>30.</b> ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>31.</b> ¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>32.</b> ¿Existe un ambiente conflictivo en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>33.</b> ¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>34.</b> ¿En la institución se fomenta el compañerismo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>35.</b> ¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>35</u> N° TD <u>0</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b>  <p style="text-align: center;"><i>Bien</i></p>	

**3. OBSERVACIONES:**

[Empty rectangular box for observations]

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO

DNI: 72944917

### Anexo 4: Tercera validación de la encuesta

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MILKEN RICARDO CAYANARY BELCORA
<b>PROFESIÓN</b>		LIC. EN ADM. DE EMPRESAS
<b>ESPECIALIDAD</b>		M.G. EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		11 AÑOS
<b>CARGO</b>		Docente Tiempo Completo (650.007.)
TITULO DE TESIS		
<b>ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL I.E.S.T.P. CAYETANO HEREDIA CHICLAYO, 2019.</b>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	NÚÑEZ MONTENEGRO MARLON GILBERTO	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	CUESTIONARIO	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> <li>• Determinar las estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> <li>• Validar la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</li> </ul>	
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 SUGERENCIAS		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 35 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.
<b>I. VARIABLE INDEPENDIENTE: Comunicación interna</b>	
1. ¿Se le brinda la información necesaria para desempeñar sus funciones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La comunicación fluye de manera abierta entre los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿En la institución se le comunica el objetivo de tus tareas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Se le comunica por escrito los procesos que se llevan a cabo en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Se le comunica por escrito las normativas de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Se le comunica frecuentemente los objetivos que plantea la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Se le comunica frecuentemente la visión y misión y valores de la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿En la institución se toma atención cuando alguien expresa sus ideas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿En la institución se toma en cuenta sus ideas y	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

opiniones para la toma de decisiones?	_____
10. ¿Está comprometido con la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. ¿En la institución se fomenta el desarrollo personal de los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿Se siente motivado en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. ¿En la institución se reconoce los logros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. ¿Las funciones que realiza en la institución son importantes?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
15. ¿Se siente comprendido y escuchado en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. ¿En la institución velan por la mejora de su desempeño?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. ¿En la institución se impulsa el desarrollo de habilidades y el incremento de conocimientos en los trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. ¿En la institución se preocupan por resolver los problemas de manera adecuada?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. ¿Suele encontrar soluciones y ser participe de las mismas ante problemas en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>20. ¿En la institución tiene iniciativa y se anticipa ante problemas o necesidades futuras?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>21. ¿Se ofrece de manera voluntaria para ser líder en actividades o programas propuestos por la institución?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p><b>II. VARIABLE DEPENDIENTE: Relaciones interpersonales</b></p>	
<p>22. ¿Suele conversar de manera frecuente con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>23. ¿Mide los riesgos antes de tomar decisiones en su participación?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>24. ¿En la institución existe un ambiente de colaboración?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>25. ¿En la institución los colaboradores trabajan en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>26. ¿En la institución existe un adecuado clima laboral?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>27. ¿Dispone de capacidad para negociar temas complejos?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>28. ¿Se siente motivado a participar en las actividades programas por la institución?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>29. ¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

30. ¿Tiene una actitud afectiva hacia sus compañeros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
31. ¿Se siente apreciado por sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
32. ¿Existe un ambiente conflictivo en la institución?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
33. ¿En la institución los trabajadores manejan los problemas de manera asertiva?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
34. ¿En la institución se fomenta el compañerismo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
35. ¿Es tolerante y solidario con sus compañeros de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>35</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	

**3. OBSERVACIONES:**

[Empty rectangular box for observations]



---

JUEZ - EXPERTO

DNI: 92755695

## Anexo 5: Carta de solicitud a empresa

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Chiclayo, octubre del 2019

Mg.

**SERREPE ZAPATA BORIS OMAR**

Director(e)

**DEL IESTP CAYETANO HEREDIA - CHICLAYO**

Presente. -



**Asunto:** Solicito permiso y apoyo en investigación

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para poder realizar un trabajo de Investigación del curso de **Investigación-II**, en coordinación con su despacho.

Datos del solicitante:

- Núñez Montenegro Marlon Gilberto – DNI: 42462871, estudiante del X ciclo de la escuela de administración, de la Universidad "Señor de Sipán"

Por lo que pido a Ud. Me brinde las facilidades del caso a fin de no tener inconvenientes y pueda desarrollar mi trabajo con normalidad.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Núñez Montenegro Marlon Gilberto

DNI: 42462871

## Anexo 6: Carta de aceptación de solicitud

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO**  
**CAYETANO**  
**HEREDIA**  
R.M. N° 538-35-ED  
REVALIDADO RD N° 071 - 2005 - ED  
R.U.C. 20103352135

"Año de la Lucha Contra la  
Corrupción e Impunidad"

Chiclayo, 11 de Noviembre del 2019

**OFICIO N° 075-19-DG-IESTP-"C.H"**  
Señor  
Marlon Gilberto Núñez Montenegro

Ciudad .-

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
REF. A LA SOLICITUD CON FECHA 31/10/2019**

---

Tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, luego de haber recibido la solicitud del estudiante **Marlon Gilberto Núñez Montenegro**, estudiante de la Universidad "Señor de Sipán", la cual solicita permiso para realizar un Trabajo de Investigación en nuestra Institución, se le autoriza el permiso correspondiente.

Sin otro particular me despido de ud.

*Atentamente,*



**Lic. Boris Omar Arepe Zapata**  
Director General (a)

Av. Balta N° 057 - Chiclayo - (074) 236540  
@cayetanoherediachiclayo.edu.pe  
CayetanoHerediaChiclayo

*¡Calidad Educativa!*

**Anexo 7: Matriz de consistencia**

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL IESTP “CAYETANO HEREDIA” – CHICLAYO, 2019.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>¿De qué manera la aplicación de las estrategias de comunicación interna mejorará las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019?</p>	<p align="center"><b>Objetivo General</b>                      Aplicar estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</p> <p align="center"><b>Objetivos Específicos</b>                      Diagnosticar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.                      Determinar las estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.                      Validar la propuesta de estrategias de comunicación interna para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</p>	<p>Si se aplican estrategias de comunicación interna entonces se mejorará las relaciones interpersonales de los colaboradores del IESTP Cayetano Heredia Chiclayo, 2019.</p>	<p>Variable dependiente:                      Relaciones interpersonales</p> <p>Variable independiente:                      Comunicación interna</p>	<p align="center">Enfoque:                      Cuantitativo</p> <p align="center">Tipo:                      Aplicativo</p> <p align="center">Diseño:                      Pre experimental</p>

*Fuente: elaboración propia*

Anexo 8: Declaración jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

NÚÑEZ MONTENEGRO MARLON GILBERTO

Apellidos y nombres

42462871

DNI N°

2132813099

Código N°

Presencial

Modalidad de estudio

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 **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL IESTP "CAYETANO HEREDIA" - CHICLAYO, 2019.**

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

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

Me 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.

  
NÚÑEZ MONTENEGRO MARLON GILBERTO

DNI: 42462871



## Anexo 9: Formato T1



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

Pimentel, miércoles 25 de agosto, 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
NÚÑEZ MONTENEGRO MARLON GILBERTO con DNI 42462871

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
ESTRATEGÍAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DE LA IESTP "CAYETANO HEREDIA"- CHICLAYO, 2019  
presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de LICENCIADO, de la Facultad de ADMINISTRACIÓN, 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.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
NÚÑEZ MONTENEGRO MARLON GILBERTO	42462871	

## Anexo 10: TURNITIN

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR  
LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS  
COLABORADORES DEL IESTP "CAYETANO HEREDIA" -  
CHICLAYO, 2019.

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	pdfs.semanticscholar.org Fuente de Internet	1%

## Anexo 11: Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0088-FACEM-USS-2021, presentado por el Bachiller, Núñez Montenegro, Marlon Gilberto, con su tesis Titulada: **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL IESTP CAYETANO HEREDIA CHICLAYO, 2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22%, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 05 de junio de 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## Anexo 12: Resolución de Aprobación de Proyecto de Tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0088-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 12 de marzo de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0035-2021/FACEM-DA-USS de fecha 10/03/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el provido del Decano de la FACEM, de fecha 12/03/2021, sobre la aprobación de Proyecto de Tesis, en vías de regularización y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas Internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR en vías de regularización, el Proyecto de Tesis, del egresado de la EAP de Administración, según el cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TITULO DE TESIS	LINEA
1.	NÚÑEZ MONTENEGRO MARLON GILBERTO	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COLABORADORES DEL IESTP CAYETANO HEREDIA CHICLAYO, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. MARILUZ AMALIA CABRERA SANCHEZ  
Decana(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Señor de Sipán



Mg. Liset Sugelly Silva Gonzales  
Secretaria Académica (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 13: Confiabilidad

The screenshot displays the SPSS software interface. The menu bar includes 'Archivo', 'Editar', 'Ver', 'Datos', 'Transformar', 'Insertar', 'Formato', 'Analizar', 'Marketing directo', and 'Gráficos'. The toolbar contains various icons for file operations and analysis. The left pane shows a tree view under 'Resultado' with 'Fiabilidad' selected, containing sub-items: 'Títulos', 'Notas', 'Escala: ALL VARIABLES', 'Títulos', 'Resumen de proces', and 'Estadísticas de fiabil'. The main window displays the following content:

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	89	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	89	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	35

## Anexo 14: Evidencias

### Aplicación de pre test



Figura. Foto de aplicación de pre test  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de pre test



Figura. Foto de aplicación de pre test  
Fuente: elaboración propia.

**Aplicación de pre test**



Figura. Foto de aplicación de pre test  
Fuente: elaboración propia.

**Aplicación de pre test**



Figura. Foto de aplicación de pre test  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de taller



Figura. Foto de aplicación de taller  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de taller



Figura. Foto de aplicación de taller  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de taller



Figura. Foto de aplicación de taller  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de taller



Figura. Foto de aplicación de taller  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de taller



Figura. Foto de aplicación de taller  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de integración



Figura. Foto de aplicación de integración  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de integración



Figura. Foto de aplicación de integración  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de periódico mural



Figura. Foto de aplicación de periódico mural  
Fuente: elaboración propia.

**Aplicación de pos test**



Figura. Foto de aplicación de pos test  
Fuente: elaboración propia.

**Aplicación de pos test**



Figura. Foto de aplicación de pos test  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de pos test



Figura. Foto de aplicación de pos test  
Fuente: elaboración propia.

### Aplicación de pos test



Figura. Foto de aplicación de pos test  
Fuente: elaboración propia.