



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del  
área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Br. Rafael Silva, Atilio (ORCID: 0000-0003-4278-2154)

Br. Velásquez Arroyo, Andy Yoel (ORCID: 0000-0002-7763-4533)

**ASESORA:**

Dra. Flores Fernández, Mileydi (ORCID: 0000-0002- 6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organización

CHICLAYO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Con profundo amor cariño y gratitud, para mis hijos, Atilio Eduardo, Lucero Beatriz, Diana, Anahi, Rafael y mi esposa Cely Velásquez Cruz , por su apoyo moral y seguridad que me han brindado en todo momento para culminar exitosamente mi carrera Profesional.

### **ATILIO**

A mi querido hijo Josué Alessandro por ser el tesoro más preciado de mi vida.

A mis padres Néstor y María por apoyarme de manera desinteresada en el cumplimiento de todos mis proyectos.

A mi esposa Rosa Isela por ser el soporte principal y apoyo incondicional para culminar mi carrera profesional.

**ANDY YOEL**

## **Agradecimiento**

A través del presente trabajo expresamos nuestro profundo agradecimiento a nuestra casa de estudios Universidad Cesar Vallejo, por avernoso acogido en sus aulas y permitido culminar con éxito nuestra carrera profesional.

A nuestros docentes formadores que se convirtieron en guías y modelo a seguir, pues con sus enseñanzas y conocimientos lograron inculcarnos los principios de la administración pública.

A nuestra asesora Doctora Mileydi Fernández Flores que gracias a su sabiduría y enseñanzas nos ha permitido culminar de manera exitosa nuestro trabajo de investigación.

Los autores

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	9
III. MÉTODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
3.2. Variables y operacionalización.....	30
3.3. Población, muestra y muestreo unidad de análisis.....	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.5. Procedimiento.....	34
3.6. Método de análisis de datos.....	34
3.7. Aspectos éticos.....	35
IV.RESULTADOS.....	36
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES.....	60
VII. RECOMENDACIONES.....	61
VIII PROPUESTA.....	62
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	77

## Índice de tablas

- Tabla 1:** ¿Considera Ud. que la institución donde labora incentiva económicamente a su personal por un buen trabajo realizado?
- Tabla 2:** ¿El cumplimiento de tareas encomendadas es acorde con la remuneración mensual que percibe?
- Tabla 3:** ¿Considera que el trabajo que realiza es reconocido por los directivos de la institución?
- Tabla 4:** ¿Considera que su trabajo es reconocido públicamente mediante resoluciones de felicitación?
- Tabla 5:** ¿Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo?
- Tabla 6:** ¿Considera que el personal administrativo está completamente identificado y comprometido con el trabajo?
- Tabla 7:** ¿Se considera satisfecho por la valoración del equipo directivo por las nuevas formas de hacer las cosas?
- Tabla 8:** ¿Considera que en la institución el personal tiene las habilidades para realizar su trabajo?
- Tabla 9:** ¿Considera que el personal está totalmente predispuesto para realiza su trabajo?
- Tabla 10:** ¿Considera usted que cumple con responsabilidad las tareas que se le asignan?
- Tabla 11:** ¿Considera que la institución se preocupa por la capacitación y actualización de su personal?
- Tabla 12:** ¿Considera Ud. que la capacitación es imprescindible para mejorar su desempeño laboral?
- Tabla 13:** ¿Cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar su trabajo?
- Tabla 14:** ¿Considera que los recursos tecnológicos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten desempeñarse mejor?
- Tabla 15:** ¿Considera que la motivación y el comportamiento adecuado influyen en el desempeño laboral del personal administrativo?

**Tabla 16:** ¿Considera que los directivos realizan el trabajo motivador al personal administrativo para que este realice un buen trabajo?

**Tabla 17:** ¿Cree Ud. que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus labores?

**Tabla 18:** ¿Considera que la institución propicia un ambiente agradable para el desarrollo de su trabajo?

**Tabla 19:** ¿Cree que la competencia entre el personal administrativo permite que el área sea más eficiente?

**Tabla 20:** ¿Considera Ud. Trasládarse a otra institución de mejor nivel?

**Tabla 21:** Resumen comparativo entre los ítems que pertenecen al objetivo 1

**Tabla 22:** Resumen por ítems del objetivo N° 02

## Índice de gráficos y figuras

- Figura 1:** ¿Considera Ud. que la institución donde labora incentiva económicamente a su personal por un buen trabajo realizado?
- Figura 2:** ¿El cumplimiento de tareas encomendadas es acorde con la remuneración mensual que percibe?
- Figura 3:** ¿Considera que el trabajo que realiza es reconocido por los directivos de la institución?
- Figura 4:** ¿Considera que su trabajo es reconocido públicamente mediante resoluciones de felicitación?
- Figura 5:** ¿Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo?
- Figura 6:** ¿Considera que el personal administrativo está completamente identificado y comprometido con el trabajo?
- Figura 7:** ¿Se considera satisfecho por la valoración del equipo directivo por las nuevas formas de hacer las cosas?
- Figura 8:** ¿Considera que en la institución el personal tiene las habilidades para realizar su trabajo?
- Figura 9:** ¿Considera que el personal está totalmente predispuesto para realiza su trabajo?
- Figura 10:** ¿Considera usted que cumple con responsabilidad las tareas que se le asignan?
- Figura 11:** ¿Considera que la institución se preocupa por la capacitación y actualización de su personal?
- Figura 12:** ¿Considera Ud. que la capacitación es imprescindible para mejorar su desempeño laboral?
- Figura 13:** ¿Cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar su trabajo?
- Figura 14:** ¿Considera que los recursos tecnológicos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten desempeñarse mejor?
- Figura 15:** ¿Considera que la motivación y el comportamiento adecuado influyen en el desempeño laboral del personal administrativo?
- Figura 16:** ¿Considera que los directivos realizan el trabajo motivador al personal administrativo para que este realice un buen trabajo?

**Figura 17:** ¿Cree Ud. que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus labores?

**Figura 18:** ¿Considera que la institución propicia un ambiente agradable para el desarrollo de su trabajo?

**Figura 19:** ¿Cree que la competencia entre el personal administrativo permite que el área sea más eficiente?

**Figura 20:** ¿Considera Ud. Trasládarse a otra institución de mejor nivel?

**Figura 21:** Resumen comparativo entre los ítems que pertenecen al objetivo 1

**Figura 22:** Resumen por ítems del objetivo N° 02.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio, cuyo objetivo fue: “**Determinar** el impacto de las estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio. Cuyo propósito es lograr un cambio en el desempeño laboral.

Por la naturaleza del estudio es: “descriptiva propositiva porque servirá como reactivo para lograr un mejoramiento en el desempeño laboral del personal administrativo de la Institución. Correspondiente al diseño descriptivo propositivo. Para ejecución se realizó en tres pasos: la primera que es una medición previa de la variable dependiente a un grupo de trabajadores administrativos a quienes se les aplicó la guía de observación, al finalizar la aplicación de la guía se realiza el procesamiento de los resultados. La muestra con la que se trabajó dicho programa son 06 trabajadores del área administrativa.

Al término de la investigación los resultados obtenidos fueron totalmente deficientes: indican que después de la aplicación de la guía de observación logran los siguientes resultados en el **nivel malo** los ítems 4,5,7 y 12 alcanzan el 16.7%, en el 2,9,13 alcanza el 33.3%, el 3,6 y 10 alcanza el 50.0%, el 11 alcanza el 66.7%, el 01 logra el 100.0%; en el **nivel regular** el ítem 4,6,7,11 alcanza el 16.7%, el 16 logra 33.3%, el 2,3,5,10 alcanza el 50.0%, el 13,15 alcanza 66.7%, el 12 logra el 83,3%En el **nivel bueno** el 2,11 alcanza el 16,7%, el 5,6,15 alcanza el 33.3%, el 07 alcanza el 50.0%, el 4,9,16 logra el 66.7%, por lo que demuestra que es necesario potenciar el desempeño laboral.

**Palabras claves:** Estrategias de comunicación interna, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

This research work entitled: "Internal communication strategies in the work performance of the administrative area in the I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio, whose objective was: "To determine the impact of internal communication strategies on the work performance of the administrative area at the I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio. Whose purpose is to achieve a change in job performance.

Due to the nature of the study it is: "descriptive, propositional because it will serve as a reactive to achieve an improvement in the work performance of the administrative personnel of the Institution. Corresponding to the descriptive purposeful design. For execution, it was carried out in three steps: the first, which is a previous measurement of the dependent variable, to a group of administrative workers to whom the observation guide was applied. At the end of the application of the guide, the results are processed. The sample with which this program was worked are 06 workers from the administrative area.

At the end of the investigation, the results obtained were totally deficient: they indicate that after the application of the observation guide they achieve the following results at the bad level: items 4,5,7 and 12 reach 16.7%, in 2.9 , 13 reaches 33.3%, 3.6 and 10 reaches 50.0%, 11 reaches 66.7%, 01 achieves 100.0%; at the regular level the item 4,6,7,11 reaches 16.7%, 16 achieves 33.3%, 2,3,5,10 reaches 50.0%, 13,15 reaches 66.7%, 12 achieves 83 , 3% At the good level, 2.11 reached 16.7%, 5.6.15 reached 33.3%, 07 reached 50.0%, 4.9.16 achieved 66.7%, so demonstrates that it is necessary to enhance job performance.

**Keywords:** Internal communication strategies, Job performance.

## I. INTRODUCCION

En los últimos tiempos las instituciones se encuentran enfrentando distintos cambios que el adelanto de las ciencias aplicadas y la globalización, lo requieren, y para sobrevivir estos tienen que adaptarse a tales cambios ofreciendo un servicio de calidad, con la finalidad que el usuario se sienta contento de manera en cómo fue atendido en tal o cual empresa y de forma enfrentarse al mundo competitivo entre empresas.

Para, (Palmar R., Valero U., y Jhoan M., 2014), “la ampliación del sujeto que efectúa su labor internamente en una institución, sometándose a las pretensiones y exigencias de la organización, de tal modo que coexista eficientemente, vigoroso y seguro, al cumplir sus cargos asignados para alcanzar las metas formuladas, por ende el triunfo de la organización” (p. 166)

Manifiestan que se refiere al desenvolvimiento en su jornada profesional del personal de una sociedad, de ello dependerá el triunfo o la frustración de tal o cual compañía, cumpliendo requisitos como la eficacia y la eficiencia y al mismo tiempo el haber cumplido con su trabajo encargado, es decir trabajar con metas pues esto llevará al éxito de toda empresa.

Según, (Torado,R; Abramo,L y Godoy,L., 2014), “En su folleto CEM muestra el trabajo profesional de los varones y damas, pues los patrones consideran que la apreciación de uno y otro es exclusivo en las empresas, y las discrepancias de producción en el plano profesional, esto incurre de modo significativo, el chance de ingreso al empleo de unos con otros. En el asunto de las damas, ese discernimiento es en varios aspectos poco provechoso en su recinto profesional.”

Los autores antes mencionados por lo general manifiestan discriminación entre los hombres y las mujeres debido a que para ellos es más beneficioso tener varones en sus empresas y que son mucho más productivos que las mujeres, en cambio las mujeres son menos productivas en la empresa y lo que ellos buscan es tener trabajadores que los beneficien en todos los aspectos.

Según (Muñiz, 2019), manifiesta que: “La información interna es la que está encaminada al interesado intrínseco, es apuntar, al empleado. Surge a manera de contestación a los acontecimientos y parvedades de las corporaciones de estimular a su grupo y detener a los excelentes en un ambiente fabril en el cual el cambio es más vertiginoso. No dejar de lado que la compañía necesita de su agrupación, por ello, incitar es optimizar rendimiento.” (P.08)

Se puede decir que la comunicación interna está dirigida exclusivamente para el trabajador de la empresa o institución a quien le denomina cliente interno y que nace con la finalidad de mejorar el trabajo que realiza cada uno en su respectiva área y para lograr buenos resultados hay que motivar a los trabajadores que trabaja en el establecimiento.

En lo que respecta al ámbito **nacional** la evaluación de desempeño laboral, según un estudio del diario el comercio, (Fischman, 2017) manifiesta que: “en muchas empresas no es bien vista este tipo de valoración. Es vista tan inservible e infructífera por el hacendoso; sino, bien dirigida, logra socorrer; es por eso que coexiste numerosa discusión con las valoraciones de trabajo, como exponen las indagaciones.”

Solo en nuestro país el trabajador le tiene mucho miedo a este tipo de evaluación por este piensa que es una forma de despedirlo de su centro de labores, pero en realidad se hace con el propósito de reparar y perfeccionar la aptitud de servicio que debe brindar la empresa al usuario.

“La mitad de entes juzgan que su valoración de cumplimiento es ilegal. Asimismo, de cada cuatro, uno abomina estas valoraciones más que algún objeto en su existencia profesional. El 28% de administradores de procedimientos especula que los directores y encargados solo colman los prontuarios de valoración de ocupación por efectuar y emerger del argumento.” (Fischman, 2017).

En la gran mayoría de empresas el personal esta en desacuerdo con estas evaluaciones y es solo la mitad del personal de cada empresa esta de acuerdo por

que estos piensan que es la forma fácil de dejarlo sin su trabajo, es decir, los trabajadores piensan que hablar de evaluación de desempeño en las empresas es requerir nuevo personal y que en cualquier momento los despedirán, cuando en realidad lo que se busca es lograr que el trabajador sea competente en su trabajo y lograr la satisfacción del usuario que muchas veces sale de una empresa totalmente insatisfecho de la manera en como lo atendieron.

“Lo real de estas valoraciones es que: consienten que los entes estén enterados de su cometido de manera habitual y, a manera de resultado, se logre instituir una meritocracia para progresos y acrecentamientos de salario. Lo perjudicial es que los beneficiarios la aprecian como que no contribuye importe. Como alude la disertación de People IQ, el 87% de los practicantes y directores encuestados cavilan que son infructíferas. (Fischman, 2017).

Lo importante es concientizar al trabajador que este tipo de evaluación le va permitir ir mejorando cada vez mas en su trabajo puesto que le permitirá ascender de puesto de trabajo y por ende el mejoramiento de sus remuneraciones, es decir, ser eficiente su trabajo que desarrolla día a día y además se debe valorar el trabajo que este realiza y se debe hacer resaltar en cualquier momento su avance y hacerlo público para que este se sienta reconocido y por ende se comprometa a poner el hombro por el bienestar de la empresa.

Según (Rivera, 2012), afirma que: es significativo destacar que la gestión de las instrumentos de información interna, ya sean sistemáticas como la Intranet, el correo electrónico y otros...Así como la cara a cara y la conexión entre lo que se informa y lo que se ejerce en lo cotidiano, es lo que impulsa mover a los coadjutores. En esta pretensión, los guías poseen un rol clave. Es importantes considerar algunas deferencias al momento de elaborar un mensaje encaminado al coadjutor. (p.13)

El desarrollo de la tecnología esta influenciando por lo general en la comunicación interna, por facilita la comunicacación con el personal de la institución

o empresa pues de esa manera se agiliza y se mejora la atención de los usuarios por ende la mejora de las utilidades de la empresa.

De la misma manera también se tomó en cuenta dicha problemática en la **localidad**, donde en las distintas instituciones tanto privadas como nacionales se tiene este tipo de problema que hasta el momento no se ha podido superar puesto que va a depender de los representante de dichas instituciones para mejorar la atención al usuario y este salga de dicho lugar recomendando a los demás los buenos servicios que brinda tal o cual institución. Con respecto a los estudios que hayan realizado algunos estudiosos hasta el momento no lo hay pero si se encuentra en su gran mayoría son tesis de grado y eso es lo que voy a tomar por ser los únicos indicios con respecto a las variables en estudio.

Se registró a (Ruiz, 2015), quien manifiesta que: Por lo general los líderes no consideran las opiniones de sus practicantes, lo que creara un elemento de suspicacia, fracaso y abandono al instante de ejecutar sus trabajos. El contexto profesional se vuelve nada motivador, conmoviendo el beneficio de sus practicantes.

La autora tiene mucha razón al manifestar que los líderes o responsables de las áreas administrativas del gobierno regional, nunca toman en cuenta las ideas de los trabajadores creando de una u otra manera descontento en cada uno de ellos y esto no permite avanzar a una institución y siempre se mantiene en un total atraso, eso quiere decir que no hay motivación para realizar con gusto y satisfacción su trabajo en beneficio y mejora de la empresa.

También se registró a (Cubas, 2019), manifiesta en sus conclusión que: El 14.3 % de los maestros del modelo viven en la clase encantadora, el 61.9 % logran la condición de bueno y el 23.8 % en la condición de normal; se concluye que la totalidad está en el ras aceptable.

El autor manifiesta que en el estudio que ha realizado la mayoría de los docentes realiza un buen trabajo, los que les sigue es un desenvolvimiento regular

con un porcentaje menor y en el nivel excelente son poquísimos los que se ubican en este nivel, esto quiere decir que la mayor parte del personal solo cumple su trabajo tal como lo indica su jornada laboral.

Para darle consistencia a la investigación es necesario consultar los distintos estudios que se han realizado con relación a la inconstante cometido profesional a los que se les considera antecedentes, los mismos que sentarán las bases de la presente investigación por eso en el ámbito **internacional** se registró a (Sum, 2015), en su investigación: "Estimulación y cometido profesional", su objetivo general es: Instituir el dominio de la exaltación en el ejercicio profesional del trabajador administrativo en la compañía de provisiones de la zona 1 de Quetzaltenango. El tipo de indagación es detallado, quien concluye que: "El cometido laboral de los coadjutores se consiguió prestar atención a través de la sucesión de Likert, que se empleó a los participantes de la sociedad, las notas derivadas de cada interrogante existieron la generalidad propicios para la indagación y estadística mente las consecuencias se hallan dentro de la importancia y su confabulación." (p. 63)

Por lo general la motivación a su personal de manera asertiva en toda empresa, institución va a contribuir al desarrollo y mejoramiento de esta, puesta que se está incentivando a cada instante que este se debe a la empresa y que tiene que trabajar por esta porque de ello depende el bienestar de su familia y la satisfacción de sus necesidades.

De la misma manera también se consultó a (Guardiola, C. y Basurto, K., 2014), e su tesis "Razón vehemente y ocupación laboral de los directores del colectivo adventista del norte de México," tiene por imparcial general: estar al tanto de la autopercepción del horizonte de razón apasionada como predictor del cometido laboral, la investigación es de tipo transversal y descriptivo, finiquita: Estar al tanto de la autopercepción de la razón apasionada, de un directivo, socorrerá al colectivo adventista del norte de México a anunciar la ocupación laboral de los cantones adonde afanan dirigentes o administradores con una entrada comprensión apasionada. (p. 76),

Se puede decir que depende del estado emocional en el que se encuentre cada uno de los trabajadores para que estos se desenvuelvan de la mejor manera en su puesto de trabajo para esto se tiene que tener un espacio de tiempo destinado al relajamiento de los trabajadores con la finalidad que estos puedan brindar de la mejor manera sus servicios.

También se registró la investigación de la variable independiente de (Pasmíño, 2018), en su estudio “Auditoría de Notificación Oculta y Campañas de Comunicación Interna y Global para Conservación Internacional Ecuador”, cuyo imparcial general: Establecer el valor de posicionamiento de los rasgos físicos y culturales de Conservación Internacional Ecuador en la mente de los miembros de la organización a nivel nacional, además de conocer la efectividad de la comunicación emitida por la organización hacia sus públicos internos, es un tipo de investigación: es de carácter cualitativo y cuantitativo, quién manifiesta que: “En el caso de los canales conservación internacional tiene activado un canal horizontal en el que todas las áreas tienen la posibilidad de compartir sus actividades y logros con la organización. Un punto rescatable de la entrevista es la visión de conseguir un feedback de las demás áreas al exponer los nuevos proyectos o planes a realizar. Por otro lado, también está activada la comunicación descendiente dado que muchos de los comunicados se dan por parte del jefe a los miembros de su equipo.” (p.82)

Se manifiesta que en las empresas que están implementadas con lo último de la tecnología utilizan los llamados canales internos de manera horizontal, es decir, donde todos participan de manera libre y tienen acceso a la información que se comparte por este medio, esto es una manera rápida de transmitir los comunicados al personal que labora en la empresa.

En lo que respecta al ámbito **nacional** se han logrado citar a los siguientes investigadores También se logró citar a (**Pastor, 2018**), en su estudio “Templanza organizacional y ocupación laboral en personales empleados de una sociedad íntima de inflamables e petróleo, lima 2017”, tiene por imparcial general: Establecer

la correspondencia que coexiste ingrese el temple organizacional y el cometido laboral en obreros funcionarios de una compañía particular de inflamables e petróleo en Lima durante el año 2017, el tipo de indagación es colateral correlacional, concluye que: “coexiste una correspondencia seguida entre el temple colocación y el cometido laboral en los personales productores de una sociedad particular de inflamables e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.” (p. 72)

En esta indagación el temple y el cometido no pueden separarse, es decir, siempre van a ir de la mano, el apoyo es recíproco pues no se puede dar por separado.

Según, **(Neyra, 2019)**, en su tesis: “Proposición de procedimiento de notificación oculta para la sociedad petrolera sapet development Perú INC .Sucursal Perú”, tiene por objetivo general: Persuadir a los colaboradores acerca de la importancia de la misión, visión, valores y políticas que tiene SAPET., la exploración es: expresivo propositivo, finiquita que: Se tiene que cuidar la comunicación interna en SAPET y generar cambios en ella fundará un buen tiempo laboral adentro de la compañía, lo que se reflejará en un mejor desempeño en los trabajadores porque tendrán un sentimiento de pertenencia y de reconocimiento por parte de la organización.”

La buena comunicación interna en una institución genera un buen clima laboral y al mismo tiempo un buen desempeño laboral y esto contribuye al desarrollo de la empresa y por ende es necesario el reconocimiento al personal que labora luego de ello obedece el triunfo de la compañía.

También se investigó en el ámbito local trabajos relacionados a nuestra variable de estudio y se encontró a **(Huamán, 2017)**, en su tesis “Suceso de la notificación 360° a manera de habilidad hacia someter el catálogo de tardanza en los desembolsos correctos de los discípulos de la corporación alas peruanas sucursal Cajamarca, 2016”, tiene por imparcial general: Establecer el episodio de la noticia 360° como habilidad para someter el muestrario de morosidad en los desembolsos eruditos, la investigación es: pre experimental afirma que: “Respecto

a la influencia de la comunicación 360° en la reducción del índice de morosidad se puede concluir que sí interviene directamente en disminuir el retraso, en aquellos aspectos de información y de conocimiento basado en la información eficiente y veraz para lograr el cumplimiento de los pagos en las fechas estipuladas de acuerdo a cronogramas de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca.”

Manifiesta que la comunicación directa y total es decir a 360° cumple un papel importante pues tendrá bastante influencia en los estudiantes de dicha universidad porque va a disminuir el índice de morosidad, es decir, pagaran a tiempo sus pensiones evitando problemas para recibir sus clases.

Del mismo modo se encontró a: **(Tauma, 2017)**, en su trabajo: “El tiempo organizacional y su dominio en el cometido profesional del trabajador de la sucursal del BBVA continental en la urbe de Cajamarca y su perímetro de transcendencia, año 2016”, tiene por ecuánime ordinario: Comprobar el predominio del tempero organizacional en el cometido laboral del particular del BBVA Continental de la ciudad de Cajamarca en el año 2016, a través del procedimiento de investigación consintiendo igualar los elementos que practican incidente en su trabajo, el tipo es: transversal, exploratoria y representativa, quién finiquita que: Los componentes que intervienen son la exaltación, el liderazgo, el inspección, la presa de fallos, los noviazgos interpersonales y la colaboración.(p.111).

La autora manifiesta que existen muchos elementos que intervienen tanto en la agitación como en el cometido profesional son la motivación a los trabajadores, el liderazgo del responsable de la institución, el control que se tiene que realizar y al mismo tiempo la toma de decisiones, etc. pues esto permite el desarrollo de la empresa en todos sus campos de acción.

## II.- MARCO TEÓRICO.

Para sentar las bases de la investigación se necesitan de ciertas **teorías científicas** que nos ayuden a consolidar la investigación; en lo que respecta a la **variable independiente** denominada **estrategias de comunicación interna** Según, (Fernández, 1999), precisa a la notificación interna como: “El conglomerado de diligencias realizadas por las compañías para la innovación y sostenimiento del buen clima entre los miembros, haciendo uso de distintos mecanismos de información que los conserven perfectamente enterados, unidos y incentivados para ayudar con su adeudo a conseguir los intereses institucionales.” (p. 42)

El autor manifiesta que es imprescindible la comunicación interna para conservar las amistades entre los trabajadores de la institución, pues, de esto depende el éxito de la empresa.

(Brandoline, A. y Gonzales, F., 2008), La **comunicación interna** es un instrumento de trámite, además logra concebirse como habilidad. Además, es una manera para lograr una solución, cuya precedencia es lograr la validez en la admisión y discernimiento de los comunicados. Es la información concretamente encaminada al personal trabajador, de una compañía, y que nace con la idea de formar un ambiente fructífero cadencioso y interactivo. (p.25)

Según la autora sostiene que son un incorporado de tareas de información interna con la finalidad de lograr un objetivo que es sacar a flote el negocio que se está promoviendo.

También se consultó a (Capriotti, 2009), manifiesta que: “Es el acumulado de misiones y ejercicios de notificación hechas de manera juiciosa y prudencial para corresponder con los administrativos de la institución, con el desenlace de notificar con los trabajadores de manera creativa y particular sobre las peculiaridades de la empresa, sobre sus valores y movimientos.” (p. 39)

Para el autor notificación oculta no es más que el contiguo de acciones de comunicación que se han realizado con la finalidad de mantenerse en contacto con

el resto del personal sobre los servicios que brinda y los productos que ofrece al público usuario.

(Brandoline, A. y Gonzales, F., 2008), manifiesta que: consiente: “**Formar la importancia del trabajador.** Origina el encargo del personal para conseguir metas obtenidas por la sociedad promoviendo el compromiso en conjunto. De igual modo, **Convenir las operaciones de la sociedad.** Impedir los obstáculos y disconformidad en la acción diaria a partiendo de la plática y la notificación con las distintos espacios y horizontes de superioridad. También menciona, **Favorecer un canje de cualidades** (saber, mando, pretender). Teniendo en cuenta el camino de la sociedad, se logra conseguir una manera auténtica con indiscutible libertad que facilite la providencia propia y/o colectiva para conseguir las enclaves planteadas por la compañía. De esta manera, **Optimar la producción.** Al crear un aviso interno despejado, todos están al tanto los imparciales en situaciones de redimir su trabajo encaminado a optimizar sus horizontes fructíferos.” (pp. 25-26)

De la misma manera se considera categorización y orientación de la declaración interna.

“En la compañía como perímetro de interrelación de individuos se originan otras conveniencias de declaración. Se logran diferenciar las serias y las inconstantes. **a. La información seria:** Esta noticia afronta argumentos laborales esencialmente. Es planeada, metodología y diseñada por la colocación. Esgrime el manuscrito como medio de locución y conductos públicamente establecidos. Es más pausada que la inconstante ya que solicita el desempeño de las reglas y periodos institucionales. (Brandoline, A. y Gonzales, F., 2008, p. 34) **b. La noticia inconsecuente:** es una noticia en la que se chocan exteriores laborales, que no transita por las conducciones serias. Maneja conductos no públicos. Posee la delantera de generalizar de modo más raudo que la seria. Logra crear equivocaciones y trascender una factoría de murmullos.

La noticia inconstante no corresponde embrollar con el conducto inconsecuente. Por asunto, un consumo de labor es un cenáculo informal pero la

noticia repartida logra no ser voluble ya que procede de un garante de la sociedad quién vive notificando expresamente cierto argumento.” (Brandoline, A. y Gonzales, F., 2008, pp. 34,35)

De la misma manera se clasifica su direccionalidad de la comunicación interna: **a) “Decadente:** es aquella noticia que se crea en las plazas rectoras de la compañía y procede esgrimiendo los conductos oficiales. Busca lograr el impersonal que conozcan y conciban los compendios y fines de la institución, conseguir fe y familiaridad, desarrollar la imagen de colaboración, activar los conductos de traspaso de la pesquisa, fortificar los catálogos escalonados y beneficiar e innovar obrante la declaración. **b) Ascendiente:** se dirige de la parte inferior hacia el superior dentro del organigrama de la sociedad, hacia divisiones de dirección, potestades intervienes, etc. Los practicantes poseen la contingencia de enunciar sus sitios de panorama aproximado del compromiso que ejecutan o sobre sus garantes, no obstante, esto profese una temperatura de tirantez y algunos problemas, utiliza para optimizar las gestiones. La finalidad, es que indivisibles se conciban intérpretes de la actividad y de los equitativos colectivos, que surjan bríos y potencialidades, promueve doctrinas y espolea el consentimiento. **c) Sesgas o colaterales:** se facilita en las diferentes plazas de la compañía, y no exclusivamente entre los horizontes escalonados, las cuales colaboran puestos. Son estrechamente frecuentes en las colocaciones que poseen habilidades completas y de aceptación de los desiguales partes. Poseen el encargo de cambiar innegables conductas, enaltecer el ánimo de faena en dispositivo, acrecentar el beneficio, conquistar en vigor y complacencia, aumentar la capacidad y intensificar el potencial creativo y la invención.

En adición, estos tres sentidos constituyen porción de las diferentes direcciones mingitorio para ejecutar una noticia energética.” (Brandoline, A. y Gonzales, F., 2008, pp. 35,37)

Por otro lado, también es preciso considerar los puestos de la notificación encierra son las que a continuación se indican: a) Investigación. - Una buena pesquisa es indispensable para que los individuos vivan estimulados al

ejecutar su responsabilidad y lo desplieguen culta y ética. (Kreps, 1990) b) Esclarecimiento. Los trabajadores de la empresa deben conocer los objetivos que esta acosa, corresponden conocer y alcanzar los conocimientos de las ordenes que toman y los fallos que se arrebatan adentro de la misma. Y unos los cantones corresponden quedar enterados regularmente de la partida y trabajo de sus trabajos. c). Pregunta. Es muy significativo, para avivar la declaración entre los diferentes cantones que arreglan el general de la colocación, fundar la práctica de crear interrogaciones de información, consentir el cambio de pesquisa y apartar evento de plática ingrese sus órganos. (p.85)

También se consideró importante tener en cuenta las **extensiones** de la inconstante autónoma, se consideró a: (Formanchuk, 2010), “en su piloto 7 Espacios de importe de la Noticia Oculta, marca que son las extensiones cifra en donde se interpone para contribuir importe a una colocación: **a. Esencial.** “Se especula que una sociedad brota a partir de una plática, es consecuencia de un “adeudo conversacional”. Esto simboliza, fundamentalmente, que emprende con un coloquio, con una voz colonizadora que coloca a caminar la rueda.” (Formanchuk, 2010)

“Una “compañía” son dos o más individuos que se sujetan para lograr sus imparciales. Este vínculo reside en que los órganos regularicen sus diligencias, períodos, plazas, haciendas y adeudo. ¿Cómo consiguen inventar? A través de la declaración, desde luego. Etimológicamente, revelamos que la voz “noticia” simboliza “colocar en común”. Por eso pienso un expediente cifra como cantidad una estirpe, una sociedad multinacional o una Nación corresponden crear áreas de choque para lograr sus objetivos” (p.55)

“La notificación es crecidamente que un “expediente”, es el “ente” de la compañía, su inflamable, su claro importante. Alimenta todas sus plazas, una cada porción y es exacto para su coexistencia y duración: si no hay noticia la diligencia fundada no coexiste.” (Formanchuk, 2010). Por consiguiente, **b. Activa.** “Consiente fundar la colocación y crear el pacto de asiento. El movimiento subsiguiente es que

los individuos se instalen en ejercicio para lograr los imparciales rayados. “ (Formanchuk, 2010)

“Este retoza un pliego céntrico en esta época para conseguir que los indivisos sepan lo que poseen realizar y qué se busca en ellos. Lo primordial, lo activo, lo fundamental.

Esto envuelve notificar: Para quién trabaja: qué es la compañía, cómo está completada, qué parte invade en la compañía, en los proveedores, etc. Dónde están atareando: cuál es su parte adentro de la distribución, a quién reconocen, cómo son las ataduras y las amistades. ¿Cuáles son las reglas de faena?: jornada laboral, ordenamientos, normas, partes, sitios, etc. ¿Qué poseen que crear actualmente?: pesquisa aproxima de su sitio, su adeudo y sus diligencias. ¿Qué tienen que formar pronto?: todo lo que impresiona, como ser las permutas de forma, de indicadores, de trabajos o de adeudo.” (p.56). **c. Importante.** Cuando se realiza ejercicios íntimamente del procedimiento importante, se crea con el imparcial de que los órganos de la sociedad estén al corriente por qué crean lo que crean. (Formanchuk, 2010)

El particular que enumeran con información certera sobre lo que están ejecutando sus puestos o diligencias, conjetura que va ofrecer su excelente cometido, porque: Se aprecia encaminada: Ya sabe hacia dónde está marchando. Echar de ver el camino, equitativos, enfoque y gestión de la colocación. Se concibe envuelta: Sabe cuáles son sus equitativos particulares y cómo su sacrificio logra obtener sus objetivos. Se aprecia reverenciada: se compromete con la institución. Se concibe apreciada: se manifiesta la importancia de su trabajo y le manifiesta la meta a lograr. Se profesa incentivada: Lo más importante es su trabajo ya que se debe a la empresa. Se considera completada: Es fragmento de un conjunto y sabe cómo impacta el desarrollo de su trabajo sobre los demás. Se cree comprendida: tener conocimiento del desarrollo de su labor, descende los conflictos que crea la vacilación. Los individuos que no toman notificación importante llegan a calificar que muchos sucesos que realizan son inservibles. (p.57) **d. Educativo.** “Si el trabajador está al corriente por qué ejecuta dicha ocupación, genera mayor

dedicación, estar al tanto del objetivo, lo comunica. Por tanto: debe estar consciente de su trabajo y que es importante va a colaborar con la empresa. Por inverso renunciar a su trabajo, y obstaculiza el plan.” (Formanchuk, 2010)

“Se repite la jerarquía de conseguir que los valores y ecuánimes de la empresa adapten con a los órganos que la completan. En esta área se busca crear correspondencia para que la muchedumbre se involucre hondamente con su labor, advierta la importancia de sus trabajos y se aprecie por el modo de “crean los sucesos”. (p.56).

“La manera de lograr las metas es lo que diferencia a las empresas. Un elemento ingresa con muchas expectativas a una empresa, pero en un corto tiempo huye de manera horrorizada por la forma de trabajo, y como crean las vicisitudes.

En aquel momento, tramitar el “espacio pedagógico” involucra notificar: Cómo se crean los sucesos en la colocación. ¿Cuál es la ilustración? valores, reglas, códigos, manuales y conducta. ¿Qué está autorizado? y qué no. ¿Qué es lo que es por arriba de uno?” (p.56). **e. Motivacional.** “El elemento sabe hacer su trabajo, saber por qué debe hacerlo, sabe cómo hacerlo... actualmente falla lo más significativo: ¡que ambicione forjar! Esta es la piedra sesgada del sumario porque no nos vale de ofuscación poseer al excelente anterior si no ambiciona golpear al cimbra.” (Formanchuk, 2010)

“Causar al nuevo es un reto, petición un compromiso artesanal, personificado y escrupuloso porque cada elemento asume utilidades personales. La motivación busca formar telégrafos positivos para que la muchedumbre: Se aprecie vanidosa de constituir porción de la sociedad. Se aprecie alcanzada, estimada y atendida. Se conciba intimada como hombre, no como un “expediente compasivo”. Asuma una condición efectiva que favorezca la buena temperatura y los noviazgos interpersonales” (p.56) **f. Aprendizaje.** “Mientras el elemento ejecuta el trabajo es pertinente partir un “sitio de instrucción”. Fundamentalmente es una plaza de noticias en el que se promete retroalimentación aproximada, cómo vive trasladando delante su adeudo, si es exacto que ejecute cierto arreglo. La cifra es que cada

órgano estar al corriente cómo logra perfeccionar lo que está localizarse.”  
(Formanchuk, 2010)

“Si la empresa vitoree en “proporción dispuesto” y que para perseguir en el propio lugar debe ejecutar arreglos asiduamente. Esto envuelve que el sitio de amaestramiento debe ser sincrónico al trabajo. En aquel momento, los encargados de las comunicaciones incumben gestionar que la compañía: Amparo plazas de coloquio. Precise manifiestamente lo que aguardo de un sujeto. Preste atención a la gente y a su desempeño.

Investigue discretas imparciales de valoración. Trate con ecuanimidad. Comunique que los acomodados son modelo y reales en sí iguales. Prefiera almas provechosos para dar retroalimentación. Ocupe el feedback a manera una erudición y no como un instrumento. Ofrezca retroalimentación en forma firme y no exclusivamente al final de año o cuándo lo requiere alguien la regla externamente.”  
(p.55). **g. Inteligencia.** Definitivamente, esta extensión, invocación “razón”, como envuelve partir un área de plática adonde las almas logren ofrecer sus doctrinas y insinuaciones acerca de cómo optimar la colocación. (Formanchuk, 2010).

“El balazo de esta extensión es grande para la colocación porque: Le consiente progresar, instruirse y optimar. Logra avanzar a las permutas o a las dificultades. Origina a la muchedumbre, como a unos nos saborea que nos alternen como almas perspicaces y estar en la mira, nos aprecien, nos recompensen las opiniones y nos consientan trasladarlo y progrése.” (p.55)

“Este sitio interactivo todavía logra proporcionar a la iniciación del sumario, en la época “activa”. Aquí las personas hacen sus propuestas y precisar juntamente el procedimiento de ejercicio. Pero asimismo es ventajoso que se abra al conclusivo del camino, una vez que ya crearon el adeudo, cuando poseen práctica. Es el célebre “feedback empinado”. (p. 55)

De la misma manera trataremos las **estrategias de comunicación interna (Redes sociales)**, donde empezaremos preguntando **¿Qué son las redes**

**sociales?** y manifestaremos que son conductos de información digital, en los que muchas sujetos se relacionan y se informan desde cualquier lugar del universo (con enlace a internet), poseen como final conectarse con dos o varias personas entre sí para realizar una información en dos direcciones. (Cotro, 2020).

Dentro de las redes sociales se hallan el **WHATSAPP** que es una aplicación que consiente remitir y recoger recados instantáneos a través de un receptor móvil. El favor no solo facilita el cambio de contenidos, sino además de audios, videos y imágenes. (Pérez, P.J y Gardey, A, 2015)

La designación de **WhatsApp** proviene de un esparcimiento de frases del idioma inglés. En dicha lengua, ¿se utiliza la locución “What’s up?”, que logra traducirse a manera “¿Qué hay de nuevo?” o “¿Cómo andas?”. Asimismo, se usa el término “app” para designar a una “application” (es decir, una **aplicación**). La mezcla de “What’s up?” y “app” resultó WhatsApp, se utiliza para contactarse con otros entes. (Pérez, P.J y Gardey, A, 2015)

**Está aplicación tiene 6 maneras de utilizar whatsapp web para la información de tu compañía.** El arribo de la adaptación del espacio virtual de **WhatsApp** aparecía como una petición de los beneficiarios desde hace numerosa época. Advertían la necesidad de poder usar la sonada diligencia de **carteo breve** no exclusivamente en sus conectores celulares, sino asimismo desde la computadora. Esta restricción presumía un hándicap ante cualesquiera de sus contrincantes, para usanza colectiva, que al concertar la comisión de desiguales retoques y ascendentes corpulencias de interacciones solicitaba consentir desde el PC como medio más eficaz que el celular para un beneficiario competitivo. (Salas, 2015)

De esta manera primero se utiliza. **A modo de conducto de atención al comprador**, referente a los chats de atención al consumidor en folios web, por muestra, el que últimamente ha realizado E.ON en España, son muy generales. WhatsApp Web separa un acaecimiento camino que proporciona, hacia los proveedores como para los beneficiarios, la **escucha individualizada**. Es innegable que ya lograba transportar a cabo una usanza de este prototipo

precedentemente de la coexistencia de la traducción web, pero el cargo desde el pupitre **consiente no pender de las eternamente volubles amistades de reseñas celulares y proporciona al beneficiario la junta de averiguación agregada** como cuentas, dígitos de convención o reseñas financieras mientras ejecuta las misiones. (Salas, 2015)

**Segundo una última escritura de comunicar contenido**, en Mercantilización ya se rasgueaba aproxima de esta contingencia marcando que los caudales de notificación podrían implantar servicios de alarmas para sus interesados. “Eso ya lo conciben las **alertas de Google**”, viviréis especulando. Sin incautación, recogerlas por el WhatsApp impediría acudir al correo para evidenciar si ha pasado algo, albergándola claramente en nuestro celular o escritorio mientras afanamos. (Salas, 2015)

Especulemos en lo hacedero que yacerá a partir de hoy duplicar cualquier vínculo y adherir en el conjunto que el beneficiario crea provechoso. Asimismo, es ajustable a los proveedores, donde conjuntos accedidos por practicantes poseerán una formidable **habilidad e inmediatez para colaborar discernimiento** y contenido distinguido para el ejercicio de su compromiso. Incluso en el período del **cloud computing**, donde el contenido se halla albergado en sitios virtuales y no en carteras y ficheros reales. (Salas, 2015)

**Tercero. A modo de instrumento de mercadeo.** La visión de una traducción web forja extender las iniciativas de la aplicación, por ende, se suministra considerablemente la **compartición de contenido**. Convenimos discurrir conjuntamente que el uso de WhatsApp exclusivamente en adaptación celular obligaba a apelar a adaptaciones responsive (adecuadas a los sustentáculos) de las uniones simultáneas para que el uso (y la efigie de la sociedad) no se advirtiesen enredadas. No correspondemos dejar de lado que **exclusivamente el 21% de los precintos tiene un establecimiento en línea con esbozo responsive**, según los datos del Primer Estudio Retail Digital de IAB Spain. (Salas, 2015).

**Cuarto. Como canal de comunicación interna.** Lo auténtico del WhatsApp es un **conducto de notificación generosamente extendido, de bajo**

**precio** y que personificaría una poderosa salida de información para varias compañías. Y si perseguimos inquietos por la seguridad, ¿quizá yacemos tan inocentes para entender que nuestros honorarios no lo utilicen entre ellos externamente de nuestra inspección? (Salas, 2015)

**Quinto. Información con compradores.** Ésta es la original diligencia que pensé cuando se lanzó de WhatsApp Web. **Conjuntos con compradores en WhatsApp**, donde constasen los garantes de los planes por parte de los consumidores y todo el conjunto que está atareando en esa cuenta. Económico, factible de tramitar, sin parvedad de un amaestramiento anterior en el uso de la plataforma, contiguo y, lo excelente de todo: jamás se permanecería “por falta” sin constar en plagio. (Salas, 2015)

**Sexto. Conducto de información con obreros eliminados.** Apelando a beneficios como WhatSim, WhatsApp junto a su acontecimiento adaptación web se convierte en **la salida perfecta a bajo precio** para informarse con personales que se hallan de migración o desterrados, sin solventar un costosimo importe de reseñas y sin insuficiencia de obedecer asiduamente de la efectividad de un enlace wifi. (Salas, 2015)

Otra estrategia de comunicación interna es **el Facebook**, es una red social premeditada para enlazar individuos, es decir, cooperar indagación, informes y audiovisuales con amistades y populares. Se conoce como el escenario social más magnánimo y sonado de todas las existentes en la popularidad. (Rubín, 2020)

Es deslucida por individuos de clases de época muy extensos, los cuales preparan a manipular a cotidiano. A pesar de ser pública, no está dispensa de discusión. (Facchin, 2018)

Y de esta manera nos preguntamos ¿Para qué sirve Facebook? Es encaminado a **colocar en relación a unos entes con otras**. Al crear una cuenta en esta red, los individuos logran enlazar de modo natural con sus amistades, populares y acreditados. (Facchin, 2018)

Entonces es imprescindible conocer **¿Para qué se usa Facebook?** Los usos más frecuentes a ras particular son los sucesivos:

- Se esgrime para redactar **fases de esfuerzo** o cosas que se especulan en ese instante.
- Se consiguen **remontar fotos** o libros, para colaborar con amistades y reuniones.
- Enganchar **informes** que trasciendan atrayentes.
- **Remontar vídeos** que se ambicione que los remanentes beneficiarios logren ver. (Facchin, 2018)

Cavilamos que cualquier beneficiario precisa estar al tanto **¿Cómo actúa Facebook?** Esta plataforma vale para varios sucesos, no solo para colaborar fases de esfuerzo o fotos en el respaldo. En ella consigues:

**1) Añadir nuevos compañeros.** Mediante las indagaciones y las indicaciones que la red concibe a cada beneficiario, logras enlazar con individuos del lejano con las que tenías extraviado el acercamiento, como por ejemplo tus viejos camaradas de facultad o poblaciones del pasado. (Facchin, 2018)

**2) Se logran organizar conjuntos o corporaciones de individuos con intereses frecuentes.** Estos conjuntos valen ser públicos, atrancados, o íntimos. En un **conjunto notorio** todo el universo logra ver las divulgaciones y a sus órganos. En uno **cegado**, solo se logrará ver a sus órganos, pero no las divulgaciones. Mientras, un conjunto **íntimo** ni, aunque surgirá en las investigaciones en la plataforma. (Facchin, 2018)

**3) Logras establecer folios** Al empezar a organizar, éstas consiguen ser de usanza competitiva o de ejemplo propagandístico y logras localizarlas en la plataforma como:

- Compañía o estampilla.
- Corporación o protagonista oficial.

Las páginas no tienen fin de favorecidos y en ellas se consiguen inspeccionar las estadísticas de las divulgaciones que se ejecutan, a través de Facebook

Insights, en donde entre distintas vicisitudes, logras calcular la trascendencia, estatal objetivo o las interacciones de cada una de ellas. (Facchin, 2018)

**4) Se logran fundar indagaciones para indagar sucesos a los beneficiarios**

Esta función es muy ventajosa para los folios de proveedores o sucesos. No obstante, se logra esgrimir en conjuntos o complementos. (Facchin, 2018)

**5) Consiente la instauración de sucesos.**

En ellos, consigues colocar un plazo y tiempo de la diligencia que se va a ejecutar e instigar muchedumbre para constituir una tasación de la asistencia. Esta funcionalidad de la plataforma es muy ventajoso si vives constituyendo un suceso o parlamento, ya que vivirá existiendo observado por toda tu corporación social. (Facchin, 2018)

**6) Es excelente para crear Networking.**

Logras enganchar modelos del adeudo que manejas y consentir que nuevos beneficiarios participen. Facebook es ideal para compartir material audiovisual, así como tus convenientes comprendidos, es cuestión de tener un blog en WordPress.(Facchin, 2018)

**7) Se logran presentar vídeos en inmediato.**

A través de «**Facebook Live**» consigues presentar en streaming y que posteriormente permanezcan albergados en la página o perfil desde el que se han trasferido. Como instrumento de marketing es considerablemente ventajoso. Esta funcionalidad consiente, asimismo, poder **compartir cursos en espontáneo**, mediante el camino anterior a un conjunto íntimo. (Facchin, 2018).

**8) Te consiente chatear con nuevos beneficiarios.**

Con la usanza del «**Messenger**», este instrumento da pie a conversar en espacio existente con las relaciones, o inclusive con muchedumbre desconocida. Con libertad anterior por parte del otro elemento. (Facchin, 2018)

Por lo tanto, se ha definido **¿Qué son los conjuntos de Facebook?** Es un sitio interno de esta red social hecho por un acumulado de individuos restringido a los que les acopla una utilidad o materia habitual. Por ello, cuando conversamos de uno de ellos en esta red social, nos relatamos a uno desarrollado por beneficiarios

que concuerdan en la plataforma colaborando este provecho, afinidad o por ejemplo, una corporación de labor. **(Regalado, 2018)**

De la misma manera es preciso deslindar **¿Para qué usan puntualmente los conjuntos de Facebook?** Se esgrimen para varios finales, hay corporaciones de compra-venta de objetos usados, de educandos, de competitivos de una división, para echar de ver multitud nueva, etc. El propósito es **alcanzar a más beneficiarios con nuestras divulgaciones**, dada la deflación de trascendencia que actualmente poseemos con nuestras Fan Pages. (Regalado, 2018)

**Es preciso dar a conocer ¿Cómo consigo fundar un conjunto en Facebook? Es muy espontáneo, correspondemos perseguir las subsiguientes gestiones:**

1. **Ingresar en perfil propio.** Si consentimos a nuestro perfil, lograremos hallar en la arista superior derecha un emblema con grafía de saeta o «triangulito». Al concebir clic, nos partirá un desplegable con otras iniciativas. Entre ellas residirá la de «Fundar conjunto».

2. **Optar el seudónimo del conjunto de Facebook.-** Actualmente correspondemos elegir el calificativo del nuestro y, para ello, tendrás en cuenta que es significativo **que el apodo precise el propósito de la corporación**, o exponga momentáneamente en qué reside o qué materias van a alternar.

3. **Añade a los beneficiarios.-** Indeliberadamente logras aumentar miembros de forma manejable, mostrando su seudónimo de beneficiario en la plataforma. Lo respetable es **emprender por añadir amistades** y/o familiares con beneficios en habitual, de carácter que no contengas a nadie que aún no conozca y logre fastidiar por verse comprendido en uno de ellos sin advertencia anterior por tu parte.

4. **Acrecienta las iniciativas de intimidad.-** Más abajo hallamos las elecciones de reserva del propio, ya que éste puede ser: Clausurado, Oficial, Oculto. (Regalado, 2018)

**Por lo general se dio a conocer ¿Qué listas coexisten en los conjuntos de Facebook?** Existen 3 tipos de catálogos diferentes a los beneficiarios:

» **Regente.** - tiene la elección de cambiar cada iniciativa de la corporación, dispositivos o aumentar y excluir regentes o reguladores.

» **Moderador.** - Éste logra iguales favores que el regente, con la excelente excusa que no logra cambiar la disposición de la corporación social, excluir ni cambiar a los regentes.

» **Integrante.** - Es cualquier otro ejemplo de beneficiario, que logra colaborar contenido, interpretar y anunciar de forma activa en él. (Regalado, 2018)

**Por ende, era necesario conocer ¿Qué arquetipos de conjuntos de Facebook concurren?** distinguiremos los tipos de conjuntos a nuestra disposición:

- **Públicos.** - Son corporaciones públicas, en los que cualquier beneficiario consigue acoplarse sin necesidad de que un regente le conceda autorización para consentir.

- **Cegados.** - Estos, requieren libertad por parte de un jefe para poder constituirse en parte de ellos.

- **Ocultos.** - Son las corporaciones que se hallan ocultos, no surgen en indagaciones y uno por uno consiguen consentir a esos conjuntos si eres asistente por algún integrante y acreditado por el regente. (Regalado, 2018)

Dentro de las redes sociales encontramos **El Correo electrónico**, Se han transformado en instrumentos más que ineludibles tanto a ras particular como competitivo. (Cifuentes, 2017).

¿Se puede vivir sin cuenta de correo electrónico? Todo depende del tipo de vida que se lleve, pero cualquier usuario de la red necesita un e-mail para realizar cualquier tipo de acción, ya esté relacionada con el registro en redes sociales o con la compra de productos online. Es decir, sin una cuenta de correo electrónico no se puede formar parte del mundo digital que tanta importancia tiene ya en la sociedad actual. (Cifuentes, 2017)

Por lo cual es necesario conocer a cerca de las **Cuentas de correo electrónico a nivel personal**. Tener una cuenta de correo electrónico resulta indispensable, ya sea para entretenerse o simplemente para charlar con amigos que están a kilómetros de distancia. La mayoría de aplicaciones, plataformas web o tiendas online piden un registro previo para formar parte de ellas, en el cual se solicita una cuenta de correo electrónico para recibir información y confirmar las solicitudes pertinentes. (Cifuentes, 2017)

Una buena opción para poder realizar acciones en la red con total libertad es registrarse en alguna plataforma web gratuita como Gmail o Outlook (antiguo Hotmail). Por ejemplo, tan solo hay que **entrar a [www.gmail.com](http://www.gmail.com)** y registrarse para realizar el inicio de sesión en la cuenta de Gmail y empezar a utilizar el correo. (Cifuentes, 2017)

Tanto Gmail como Outlook (Hotmail) guardan una apariencia similar, por lo que no es complicado crear una cuenta de email en hotmail.com. Muchas personas apuestan por **registrarse en [www.hotmail.com](http://www.hotmail.com)** también y **crear una cuenta de correo electrónico** personal más, para no utilizar siempre la misma. (Cifuentes, 2017)

Por lo general se debe conocer **La categoría de correspondencia electrónica**. - Es útil y forzoso para conservar activa la información con el universo a través de internet, en la novedad es indispensable. Es la prestación de red que consiente el envío y la admisión de recados entre beneficiarios, cuando coexiste un pacto de notificación anterior y sin insuficiencia de la coexistencia de una unión activa. (Guerra, 2017)

Las superioridades que sobrelleva la usanza de la correspondencia electrónica, como prestación de mensajería, son: la urgencia con que la esquila electrónica alcanza al receptor, yaciendo casi instantánea. La aceptación es virtual, se logra ver desde cualquier lugar del mundo, sólo con poseer camino al mail de destino. El coste es aproximadamente nulo, los trayectos no interesan y sólo es mingitorio la unión a internet y un dispositivo informático. (Guerra, 2017)

Conjuntamente, el mismo recado logra ser legado a varios receptores diferentes a igual tiempo, con la supeditada conservación del papel y estampillas, tolerando la expedición de todo ejemplo de registros, texto, vídeo, audio, imágenes, ejecutables, etc. Por último, hay que reflexionar por el costoso importe ecológico, al no solicitar de papel ni de medios de envío que produzcan efusión. (Guerra, 2017)

**Gmail, cabecilla universal irrefutable como despensero de servicios de correspondencia electrónica.** – Este tiene muchas integridades y preeminencias, para un uso personal como competitivo.

Su rapidez, probablemente la peculiaridad más significativa de su triunfo. Funciona a tiempo efectivo únicamente atribuyéndole una vez, tiene un eficaz filtro antispam, es muy significativo si no ambicionas poseer la bandeja de ingreso como un vertedero, posee un indagador de pláticas y correspondencias muy enérgico, un chat completado que marcha suficientemente conforme, una tienda, la Chrome web store, con un sinnúmero de extensiones y diligencias prósperas individualmente pare este navegador, que contiene el notificador de correspondencia o el boomerang for mail y cuenta asimismo con un régimen de protocolos que procede sobre los mensajes para su superior clasificación. (Guerra, 2017).

**La categoría de este servidor para optimizar la asistencia de los proveedores** logramos subrayar que en los proveedores o a ras competitivo, el mensaje electrónico que brinda Gmail posee otra ventaja frente a otros medios de noticia, como el receptor, las pláticas propias e incluidas la correspondencia postal. Esta superioridad permanece en que la pesquisa permanece acumulada en diferentes servidores, incluido también en backups, consigue ser sencillamente usada como apoyo cuando se dé el caso de un mal comentario o una sentencia en la vínculo de disposiciones. (Guerra, 2017)

Por consiguiente, también se procedió a conseguir información relevante de la **variable dependiente: desempeño laboral** y se registró las siguientes teorías. **“Teoría del doble factor de Herzberg”**. Esta hipótesis mantiene que los elementos que causan insatisfecho en los practicantes son desiguales a los orígenes que

excitan al gusto. El individuo posee ambas variedades de miserias; la miseria de evitar la angustia y la falta de progresar pedagógicamente. (Rubio, 2008)

Esta especulación actual de los elementos de limpieza y los elementos de exaltación.

Elementos preservados.- Cuando estos elementos no son provechosos producen complacencia. Estos elementos son: salario y patrocinios, habilidad de la sociedad, recomendaciones con los camaradas de compromiso, Espacio material, supervisión. (p.140).

Elementos de exaltación.- aparecen a ser los lucros y la elegancia, la independencia profesional y el adeudo. (p.140).

También se consultó la **Probabilidad de las expectativas de Vroom**. Que sustenta: “un sujeto procede por convenio a la perspectiva, sucedido el acontecimiento se mostrará un resultado seductor para el individuo”. (Vroom,V. y Jago,A., 1988)

Incluye tres variantes: “**Perspectiva**. Es la correspondencia en medio del arrojo y la ocupación. El sujeto se adjudica que su atrevimiento le auxiliará a lograr un excelente horizonte de cometido ansiado. **Pujanza**. Es el vínculo entre el cometido y la compensación. Forma el intermedio para lograr el efecto ansiado. **Valencia**. Es lo seductor que personifica el premio para el individuo.” (p.14).

Según (García, M. y otros, 2011), el cometido se precisa a modo: “las conductas prestadas atención en los practicantes son notables para los imparciales de la colocación, logran ser moderados en cláusulas de las capacidades de cada prójimo y su horizonte de impuesto a la sociedad”.

(Robbins, S. y Coulter, M., 2014) relataron: “el cometido de la colocación aparece para crear la consecuencia general de unos puestos profesionales de la sociedad. Por tanto, es una noción de desiguales caras poseyendo la inspección protectora, asistente y de incidencia” (p.271)

Del mismo modo también se tuvo en cuenta algunas características del desempeño laboral, las mismas que a la sociedad le corresponde valorar sus

técnicas para igualar qué elementos del **cometido profesional**, son precisos para efectuar sus encajes empresariales.

Varios escritores plantean ciertas tipologías que logran narrar exaltaciones propicias en los trabajadores. (Acosta, 2018), **1. Beneficios:** se descubre mediante certezas y alojamientos de consecuencias determinadas. Se utilizan fichas estadísticas para irradiar las consecuencias cuantificables. Prácticamente se completa con informes a gestiones y modos hacia el desempeño de objetivos. **2. Dirección de trabajos:** la cabida que exponen los practicantes para perseguir ordenamientos auxilia a conservar la producción de la sociedad. Equivalentemente, la exploración inyectiva de los ordenamientos logra llevar al perfeccionamiento de la eficacia. **3. Destrezas comunicacionales:** ¿Su personal notifica ciertamente su adelanto, perspectivas y dificultades? ¿Proporcionan reuniones de aguacero de doctrinas o son encantadoras para conservar la producción en las tertulias de responsabilidad? O tal vez, ¿Son tardos para reconocer las correspondencias electrónicas y asimismo son dificultosos de indagar? **4. Calidad mutualidad:** se enuncia mediante las cabidas del practicante para provocar el compromiso en conjunto. El cambio de opiniones y la infinidad de recomendaciones macizas con terceros. **5. Aprobación de encargos:** ¿Tienen despejados los practicantes sobre sus fortines particulares? ¿Poseen el mando y los peculios convenientes para encomendar trabajos? Esta peculiaridad es esencial para avivar el liderazgo. **6. Progreso incesante:** los trabajadores proactivos mejoran la compañía. Este es una buena cualidad encaminada hacia la investigación de superiores convenciones de formar la labor. (p.79)

Según (Chiavenato, 2009), el servicio profesional es un instrumento que calcula la noción que poseen, tanto los vendedores como los compradores internos, de un participante. Este instrumento ofrece indagación sobre su desenvolvimiento y sus capacidades particulares con el de identificar espacios de perfeccionamiento perenne que aumenten su asistencia al provecho de los imparciales de la compañía.

(Wade, 2014). Sin embargo, las compañías deben ablandar las situaciones para que esto se dé y así advertir beneficios. Según dicho autor, por un lado, el

burnout (síndrome de quemado) de los discípulos y, por otro, la queja de cuidado invariable y condensada que solicita la compañía de parte de aquellos, hace que se posean que tomar equilibradas para nivelar esa realidad.

(Wade, 2014), los diligentes en buena etapa intelectual, corporal y apasionado tienen un cometido superior, arrebatan excelentes fallos y saben transferir doctrinas a sus dispositivos.

El ejercicio profesional es el importe o expectativa a contribuir a la empresa de los desiguales incidentes conductuales que una persona produce en una etapa de tiempo. Estos encargos, de uno o diferentes individuos en desiguales instantes estacionales a la vez, ayudarán a la eficacia organizacional. (Palaci, 2005, pág. 155).

En toda inconstante es necesaria la presencia de las **dimensiones** las mismas que van a permitir el desarrollo de la investigación, las cuales son las consecutivas:

**Las remuneraciones financieras y no monetarias:** Las remuneraciones económicas son los alicientes salariales que recibe el empleado bisemanal o como mensualidad y las retribuciones no económicas son los incentivos, documentos de congratulaciones, resoluciones de gratitud, premios, condecoraciones, remembranzas, que recibe el hacendoso por un buen ejercicio profesional. (Palaci, 2005).

También tenemos **la complacencia en correspondencia con las labores fijadas:** Es la caracterización del afanoso con sus trabajos en su sitio de labores. (Palaci, 2005).

De la misma manera las **destrezas, competitividades para ejecutar las labores fijadas:** Es la propensión del afanoso para ejecutar una brillante ocupación en su lugar de trabajo. (Palaci, 2005).

De igual forma el **Adiestramiento y progreso invariable de los practicantes:** La invariable modernización competitiva del practicante es

significativo para su de progreso competitivo en su eje de faenas, para poseer un superior ejercicio profesional hay que estar en invariable aprendizaje. (Palaci, 2005).

También **los Elementos motivacionales y conductuales del ente**; Son significativos en la administración del industrial adentro de su eje de faenas. (Palaci, 2005).

Por consiguiente, **el ambiente organizacional**: Es el argumento creado por las agitaciones de los coadjutores de una sociedad, compañía o fundación, las cuales se atañen con la exaltación de la clase obrera. (Palaci, 2005).

Y, por último, **las Posibilidades del honorario**: Son los anhelos del honorario en su sede de tareas por su buen ejercicio profesional. (Palaci, 2005).

Este trabajo originó la necesidad de conocer los pormenores de la variable Desempeño laboral para el cual se tuvo que **justificar** de la siguiente manera: **Teórica**. porque posee por imparcial fundar cavilación cubierta, se echar de ver en el plano de indagación. A partir de la fracción dudosa, este elemento tiene conocimiento de ser al levantar el revoloteo de las propuestas que refieren el vínculo que vive entre contentas ideas. **Práctico** los resultados de esta indagación favorecieron a la fundación pedagógica “Eloy Soberón Flores” ya que se ejecutó un análisis del contexto en que se hallan los obreros con relación a entrambas inconstantes de monografía, con el intención de emplear templadas protectoras y correctoras, para crear cara a este inconveniente. Las consecuencias hacer caer la balanza en las manos de obra y usuarios. La pesquisa creada puede ser esgrimida como informe para la ejecución de compañeras indagaciones. **Metodológico** los enseres que se esgrimieron en la memoria ejecutada tienen eficacia protegida por un versado y reserva realizada a través del alfa de Cronbach.

También es propicio realizar pregunta de estudio de investigación el cual será de la siguiente manera:

**¿Qué impacto tienen las estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la IE “Eloy Sobaron Flores,” San Ignacio?**

Para poder guiar el trabajo de investigación es necesario formular los **objetivos** de investigación los cuales quedaron de la siguiente manera: **Objetivo general: Determinar** el impacto de las estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio. Y “**los objetivos Específicos**” **a) Identificar** el nivel de desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio. **b) Identificar** los factores influyentes del desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio. **c) Proponer** estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio.

Toda investigación descriptiva propositiva requiere de una **hipótesis** de investigación las cual quedan de la siguiente manera: **Hipótesis de investigación:** **H<sub>1</sub>:** “El impacto de las estrategias de comunicación interna” influirá en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores, San Ignacio”.

### **III.METODOLOGÍA.**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

El tipo de investigación es descriptiva, propositiva, donde se elabora una propuesta para aplicarse sobre la variable dependiente para lograr un cambio sobre este grupo.

“El diseño de investigación se relata al procedimiento o habilidad imaginada para conseguir la pesquisa que se apetece con la finalidad de reconocer al esbozo del inconveniente”. (Hernández,S.; Fernández, C.y Baptista, L., 2014, pág. 161)

Como diseño de investigación se utilizará el descriptivo, con un solo grupo a quién se observará. Siendo este el siguiente:



Dónde:

“M: Muestra.”

“0: Observación a través del instrumento.”

P: Propuesta.

#### **3.2. Variables y operacionalización.**

##### **3.2.1. Definición conceptual:**

###### **a) V.I. Estrategias de comunicación interna.**

“Es un instrumento preciso para inducir la invención colectiva, en exclusivo aquella que es creada por unos practicantes de la sociedad. Si, por todos los practicantes. (Formanchuk, 2010).

**b) V.D. Desempeño laboral.**

(Palaci, 2005, pág. 155), esboza que: El ejercicio profesional es el coste que se aguarda contribuir a la colocación de los desiguales incidentes conductuales que una persona produce durante en una etapa de tiempo. Estas guías, de uno o diversos sujetos en desiguales instantes estacionales a la vez, ayudarán a la validez organizacional.

**3.2.1. Definición operacional:**

**a) V.I. Estrategias de comunicación Interna.**

Conjuntos de charlas que se proponen para los trabajadores del área administrativa, utilizando las estrategias de comunicación interna, haciendo énfasis en la utilización de las redes sociales (Facebook, WhatsApp, correo electrónico, con la finalidad de tener conocimiento del beneficio de estos. (Autores).

**b) V.D. Desempeño Laboral.**

Conjunto de actividades que se realizarán con la finalidad de identificar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución educativa. (Autores).

### 3.2.2. “Operacionalización de la variable”

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Items	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V. D. Desempeño laboral</b>	El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Palaci, 2005, pág. 155)	Conjunto de actividades que se realizarán con la finalidad de identificar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución educación. (Autores)	Retribuciones.	Retribuciones monetarias.	1, 2	Malo  Regular  Bueno  Muy bueno
				Retribuciones no monetarias	3, 4	
			Satisfacción.	Tareas asignadas	5, 6, 7	
			Habilidades y aptitudes.	Predisposición del trabajador.	8, 9, 10	
			Capacitación.	Constante actualización profesional	11,12,13,14	
			Factores motivacionales y conductuales	Logros en su vida laboral y personal.	15, 16	
			Clima organizacional	Contexto generado por las emociones	17, 18	
Expectativas del empleado	Aspiraciones del empleado	19, 20				
<b>(V. I.) Estrategias de comunicación interna</b>	Es una herramienta indispensable para impulsar la innovación corporativa, en especial aquella que es generada por todos los empleados de la empresa. Si, por todos los empleados. (Formanchuk, 2010).	Conjuntos de charlas que se proponen a los trabajadores del área administrativa, utilizando las estrategias de comunicación interna, haciendo énfasis en la utilización de las redes sociales (Facebook, WhatsApp, correo electrónico, con la finalidad de tener beneficio de estos. (Autores)	Esencial	Socialización directa con el personal		Malo  Regular  Bueno  Muy bueno
			Operativa.	Plantean metas		
			Estratégica	Elabora estrategias de comunicación		
			Cultural.	Incentivar cultura comunicativa		
			Motivacional	Propicia la identificación con la institución.		
			Aprendizaje.	Promover la retroalimentación para mejorar		
			Inteligencia	Propicia el diálogo abierto para compartir ideas		

### 3.3. “Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)”

El desarrollo de la investigación tiene como escenario la institución educativa Eloy Soberón Flores, quien cuenta con acople población de 54 entre educativos y funcionarios de los cuales la muestra son 6 personas que pertenecen al área administrativa.

“El prototipo probabilístico en el que la población se fracciona en fragmentos y se elige una modelo para cada fragmento”. (Hernández,S.; Fernández, C.y Baptista, L., 2014, pág. 214).

El muestreo quedo de la siguiente manera

N°.	Descripción	Cant.	Porcentaje
01	Docentes de la I.E.	48	88,9 %
02	Administrativos	06	11,1 %
03	Total	54	100.0%

Fuente: Cap. de la institución educativa.

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

“Como **pericia** se esgrimirá la observación que reside en la investigación metódica, legal y confidencial de conductas y contextos visibles, a través de un unido de clases y subcategorías. Ventajoso, por ejemplo, para examinar convictos sencillos, programas fuertes, el conducta de entes con cabidas cerebrales diferentes, la ajuste de braceros a una suceso máquina”. (Hernández,S.; Fernández, C.y Baptista, L., 2014, pág. 285).

Y como **instrumento de recojo de información es la guía de observación** que nos consentirá lograr las fichas forzosas hacia su posterior procedimiento y encontrar los resultados, es decir, en qué nivel de desempeño se encuentran los trabajadores administrativos.

Para la **validez** El instrumento será sometido al juicio de tres expertos en el área administrativa, así como de investigación, los mismos que harán llegar un informe de experto dando a conocer su opinión y calificación del instrumento.

De la misma manera para la **confiabilidad** el instrumento será aplicado en una institución piloto con las mismas características donde se aplica nuestra tesis, sub sigüentemente las fichas obtenidos serán resueltos en el programa SPSS mediante el método alfa de crombach.

### **3.5. Procedimiento.**

Hacia el progreso de la actual indagación primero se gestionó con el señor director de la institución educativa la autorización respectiva para proceder a la aplicación de la primera encuesta la misma que nos servirá de diagnóstico, es decir, necesitamos saber cómo realmente está el desempeño laboral en dicha institución, luego procesar los datos, para empezar a trabajar nuestro programa el mismo que tendrá efectos positivos en dicho personal y al culminar con la aplicación se volverá a aplicar el instrumento de evaluación y su respectivo procesamiento para poder observar el proceso de evolución que ha tenido dicho personal.

### **3.6. Procedimiento de estudio de fichas**

El examen de las fichas se ejecutará en dos fases.

#### **3.6.1. Análisis gráfico escueto.**

Los valores acopiados de la diligencia de la encuesta se procesarán y se analizarán mediante la estadística gráfica escueta el mismo que se representará en tablas y claros descriptivos por extensiones.

#### **3.6.2. Estadística descriptiva inferencial**

Los datos serán procesaran en la presentación Excel y posteriormente se procesará en el software estadístico SPSS de donde se obtendrá las tablas de frecuencia y los gráficos de barrase el mismo que nos permitirá ver los resultados alcanzados.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Con respecto a los aspectos éticos se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Los investigadores se comprometen a asumir todos los gastos que generen la aplicación de la presente tesis.
- De la misma manera se tuvo en cuenta los derechos de autor referidos a los textos consultados y registrados mediante la norma APA respetando la producción intelectual.
- Originalidad, doy fe que mi investigación es auténtica y enriquecida con ideas de grandes investigadores los mismos que le dan consistencia a mi investigación.
- Se mantiene absoluta confidencialidad con respecto a la identidad de los participantes.

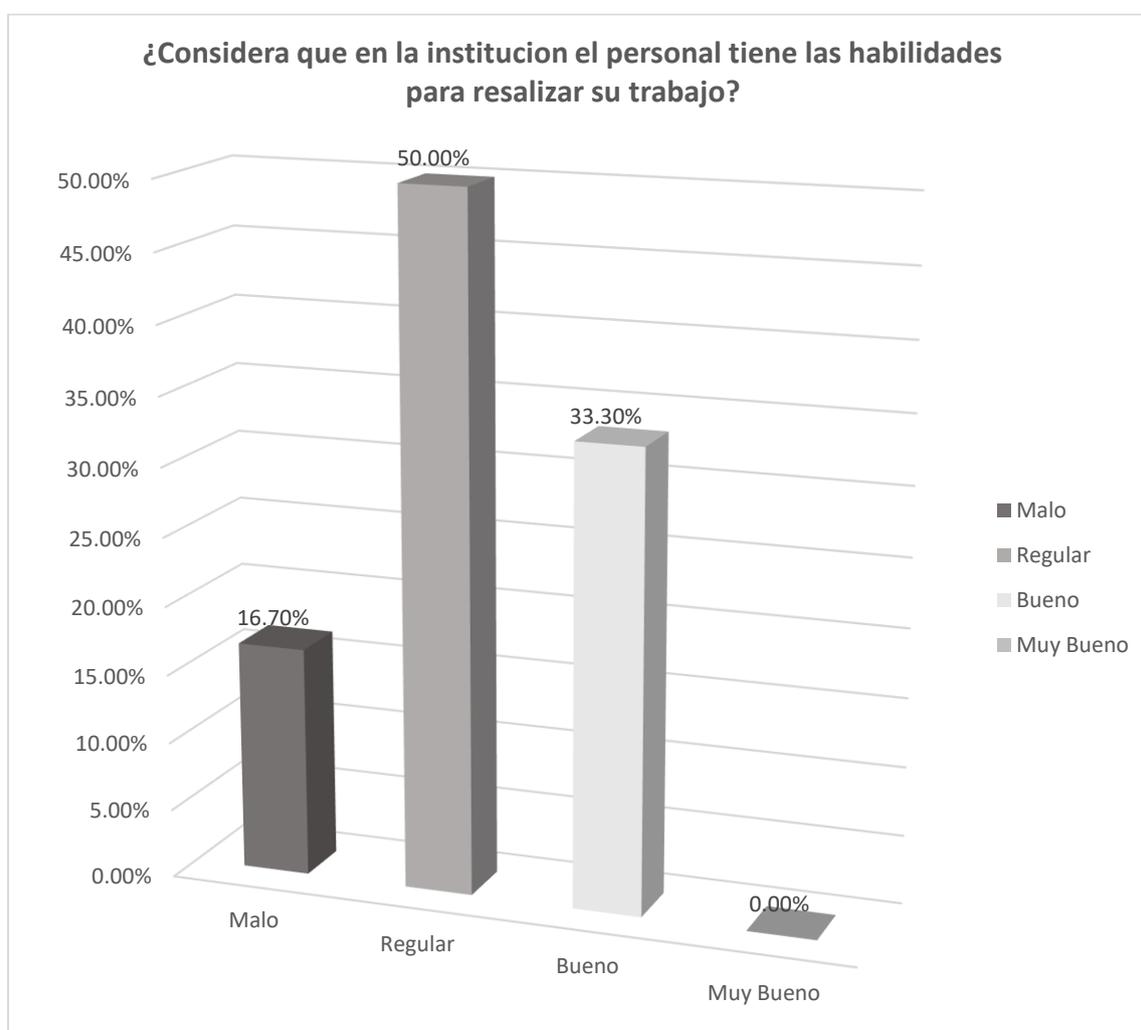
#### IV. RESULTADOS:

**Objetivo específico 1: Identificar el nivel de desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio.**

**4.1.1. Tabla de resultados del ítem 8. ¿Considera que en la institución el personal tiene las habilidades para realizar su trabajo? ( ver tabla 08 –Anexo 7)**

**Interpretación:** se puede interpretar que el 16.7% se encuentra en el nivel malo, el 50.0% en el nivel regular y el 33.3% en el bueno, por lo que es propicio el mejoramiento de este personal con estrategias de comunicación interna.

**FIGURA N° 08**



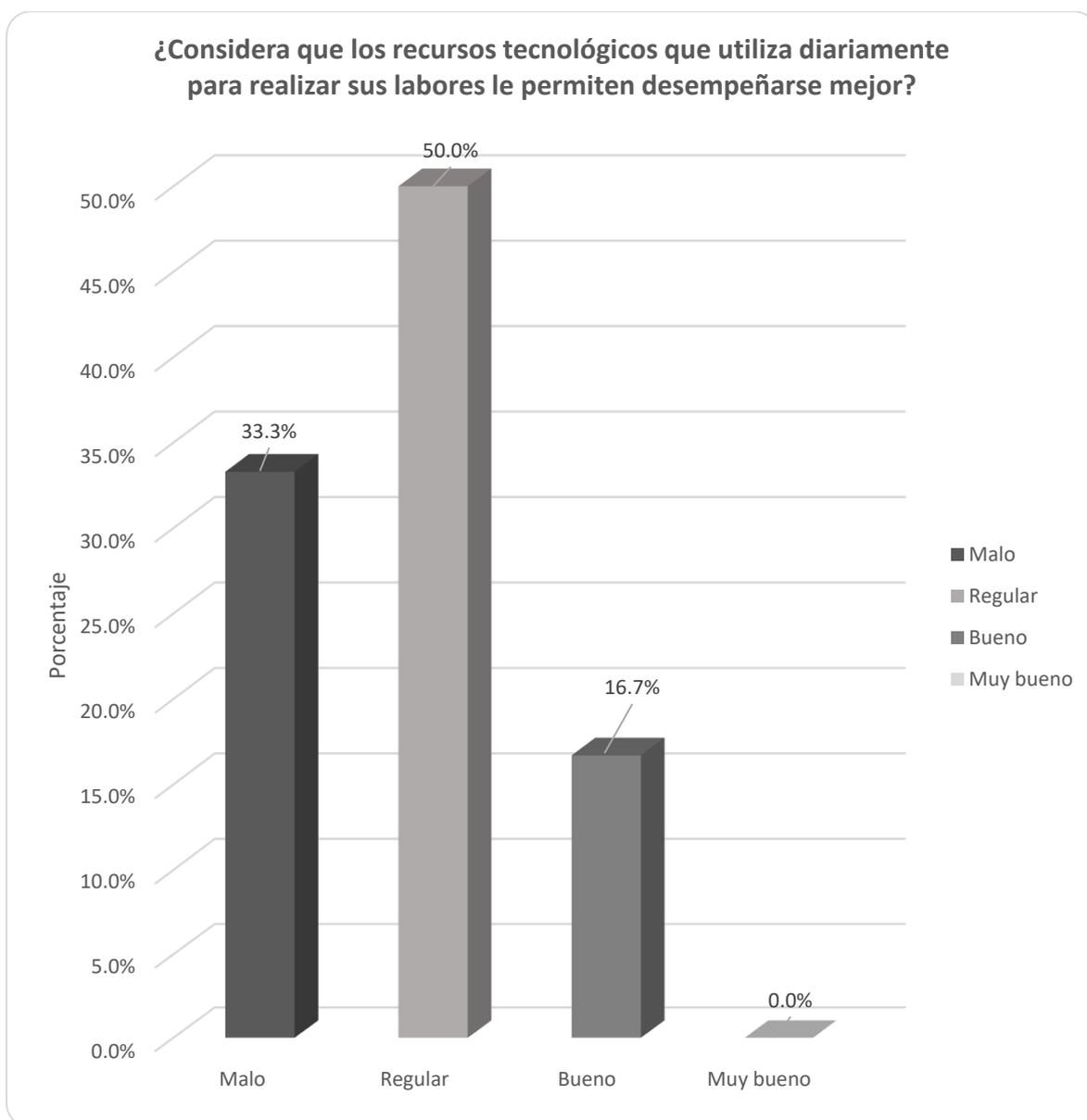
Fuente: Tabla N° 08

**4.1.2. Tabla de resultados del ítem 14.** ¿Considera que los recursos tecnológicos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten desempeñarse mejor?

Tabla 14 (ver anexo 07)

**Interpretación:** Según tabla y figura se puede interpretar que 33.3% se ubica en el nivel malo, el 50.0% en el nivel regular y el 16.7% en el nivel bueno, por lo que concluimos que es necesario potenciar estos niveles con estrategias de comunicación interna para lograr un cambio.

FIGURA N° 14



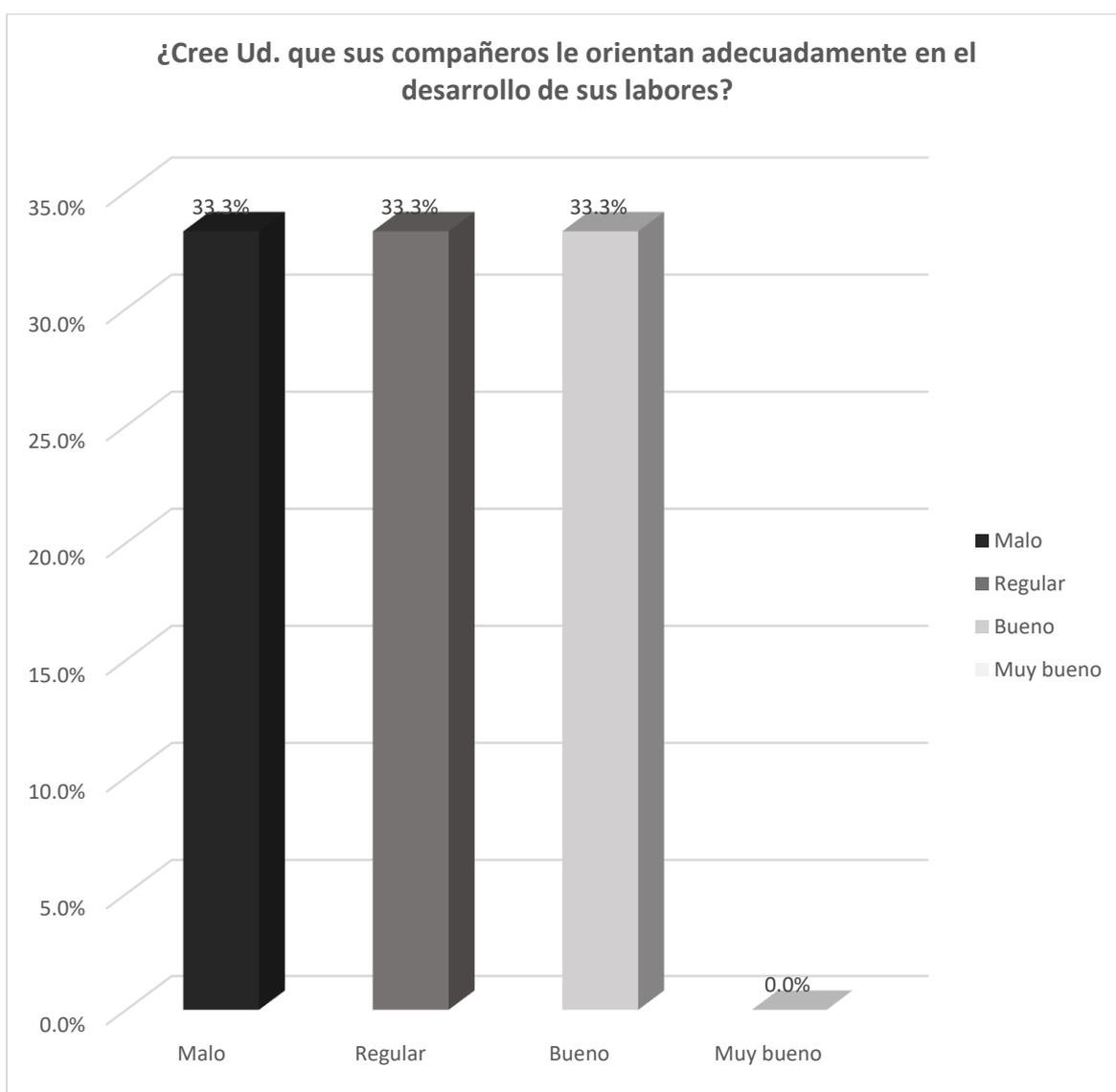
Fuente: Tabla N° 14

**4.1.3. Tabla de resultados del ítem 17. ¿Cree Ud. que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus labores?**

TABLA N° 17 (Ver anexo 07)

**Interpretación.** En esta figura y tabla se logra apreciar que el 33.3% lo ocupan los niveles malo, regular y bueno, requiriendo en lo posible la potenciación de estos niveles con estrategias de comunicación interna para llegar al muy bueno que es el ideal.

FIGURA N° 17



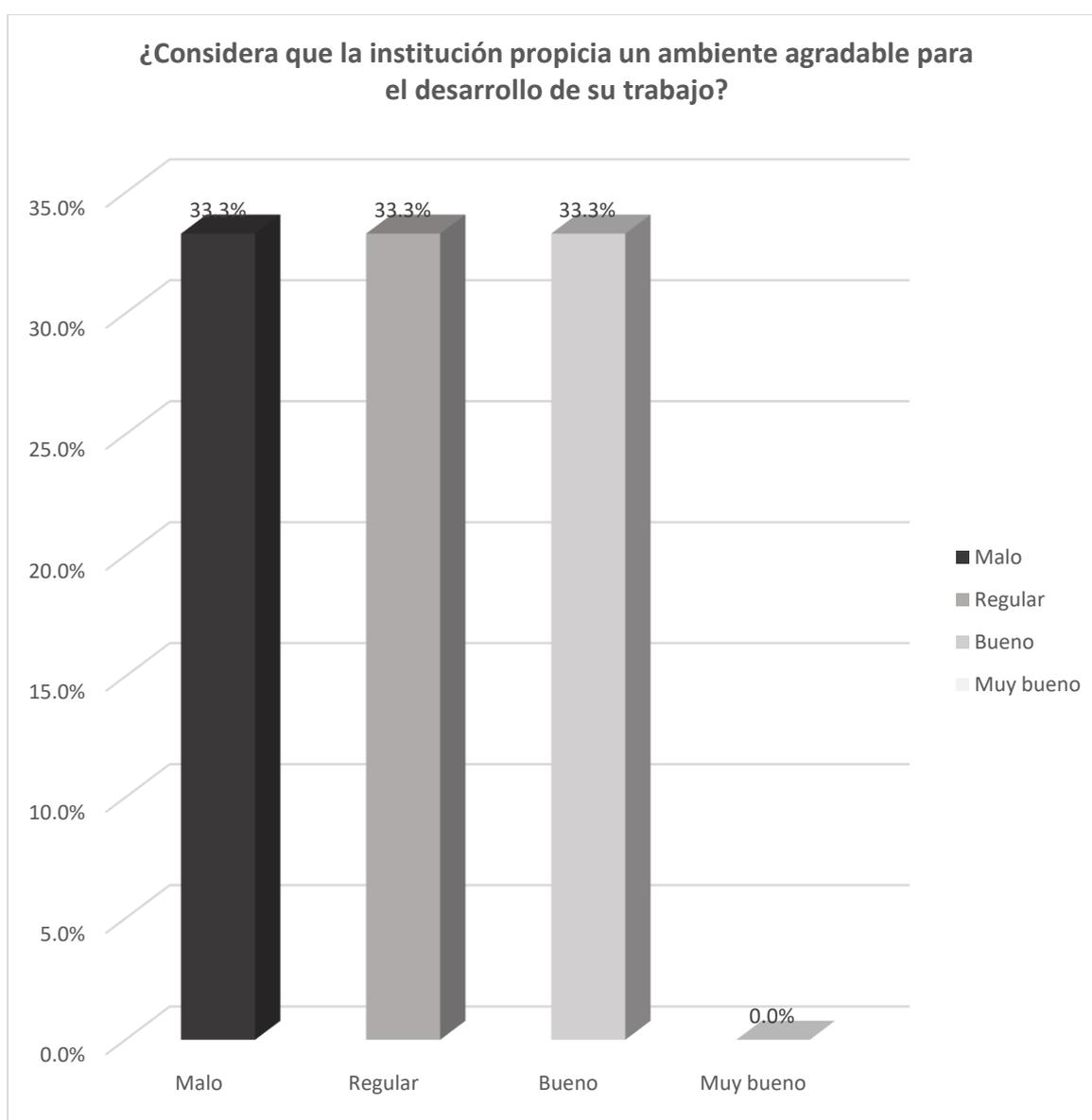
Fuente: Tabla 17

**4.1.4. Tabla de resultados del ítem 18.** ¿Considera que la institución propicia un ambiente agradable para el desarrollo de su trabajo?

TABLA N° 18 (ver anexo 07)

**Interpretación:** Se puede interpretar que en la figura y tabla N° 18, el 33.3% logran los niveles malo, regular y bueno y el muy bueno no alcanza resultados por lo que se necesita potenciar estos niveles con nuestra propuesta para llegar al muy bueno que es el ideal.

FIGURA N° 18



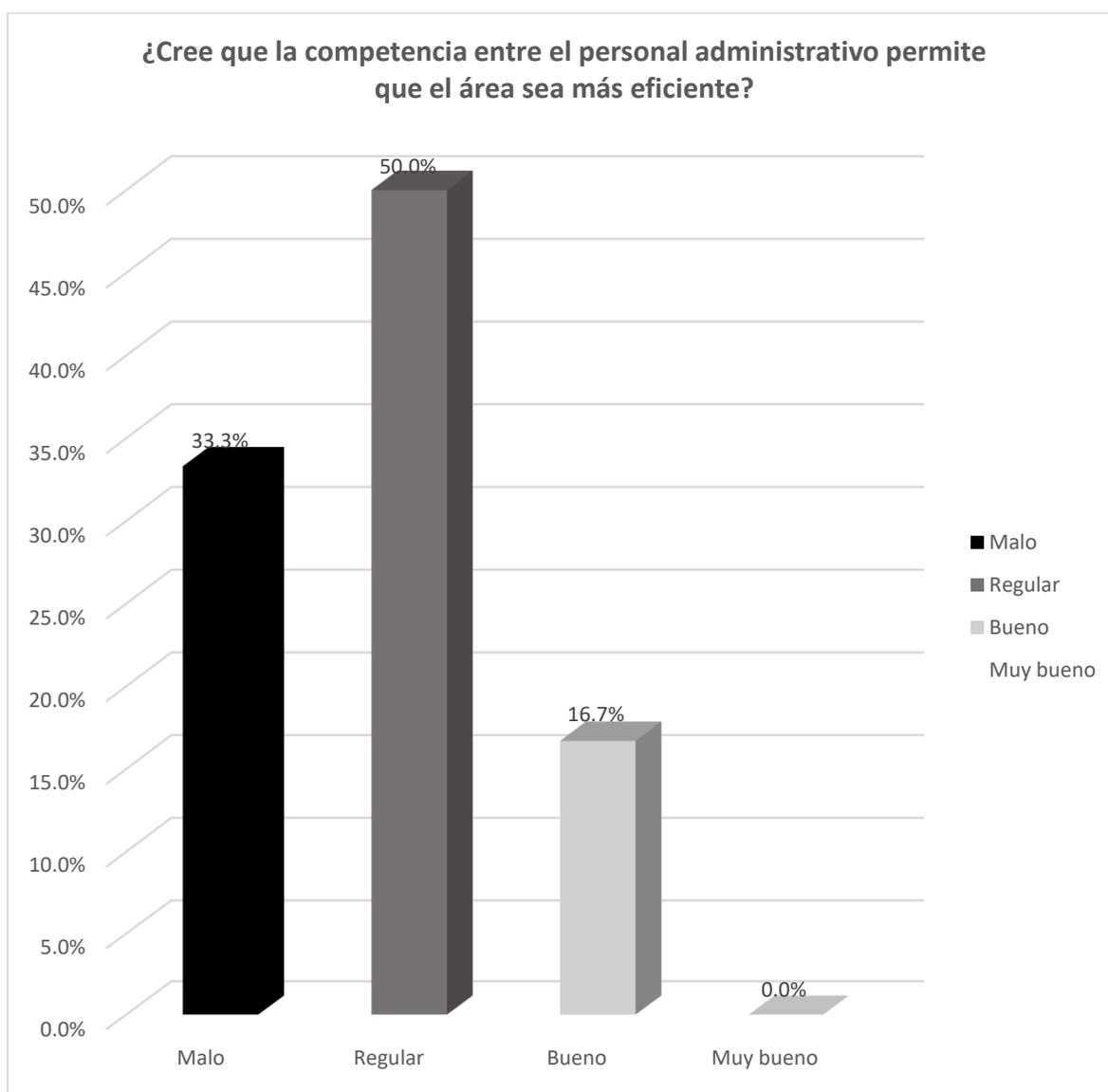
Fuente: Tabla N° 18

**4.1.5. Tabla de resultados del ítem 19.** ¿Cree que la competencia entre el personal administrativo permite que el área sea más eficiente?

TABLA N° 19 (ver anexo 07)

**Interpretación:** en esta figura y tabla se puede apreciar que el 33.3% lo alcanza el nivel malo, el 50.0% lo logra el nivel regular y el 16.7% lo logra el nivel bueno, esto nos indica que se tiene que potenciar estos niveles con nuestra propuesta para lograr el nivel muy bueno.

FIGURA N° 19



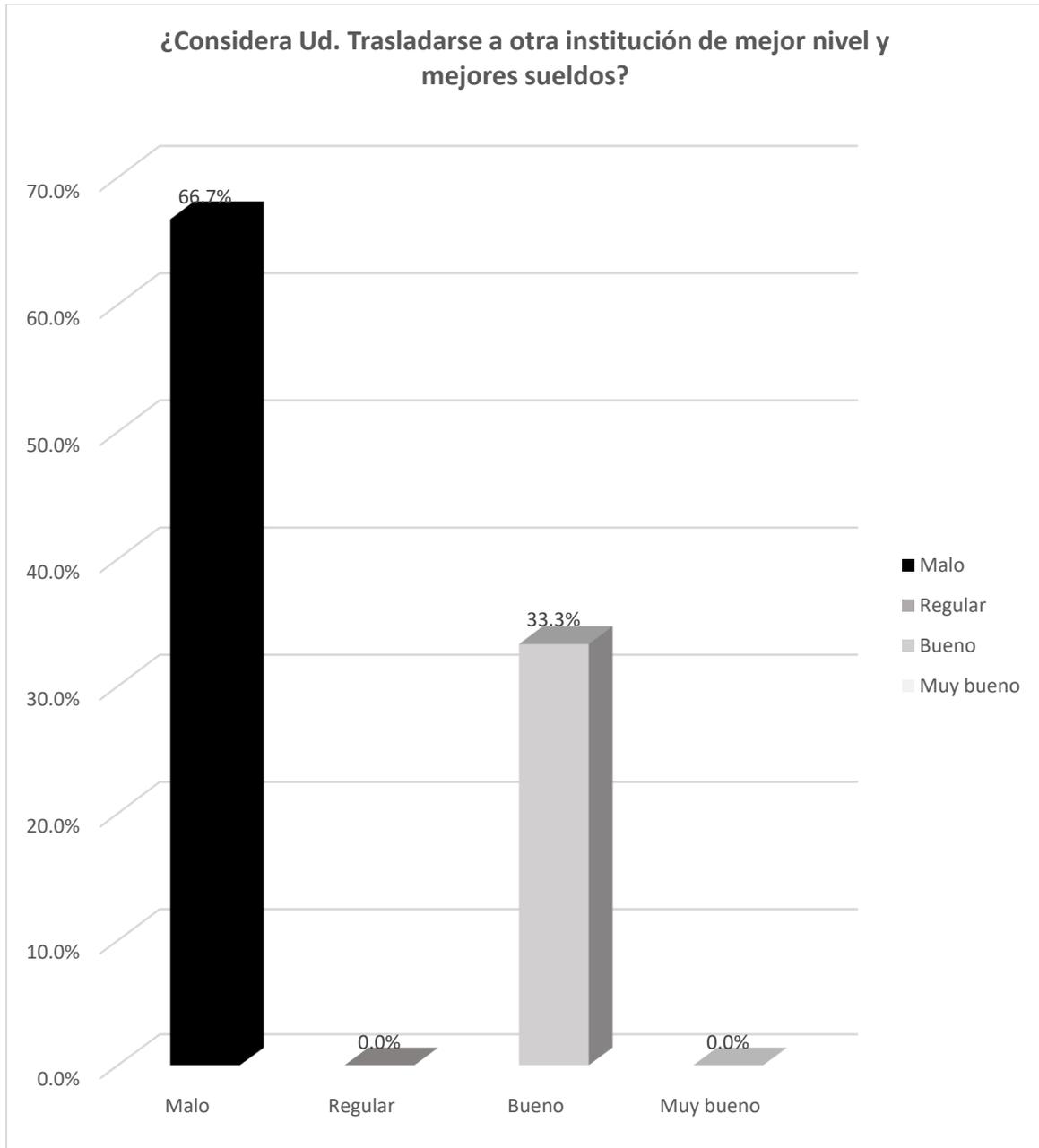
Fuente: Tabla N° 19

**4.1.6. Tabla de resultados del ítem 20. ¿Considera Ud. Trasladarse a otra institución de mejor nivel?**

TABLA N° 20 (Ver Anexo 7)

**Interpretación.** Según esta figura y tabla podemos concluir que el 66.7% logra el nivel malo y el 33.3% logra el nivel bueno, mostrándose pues que es necesario potenciar con nuestra propuesta para lograr mejorar el desempeño laboral.

FIGURA N° 20



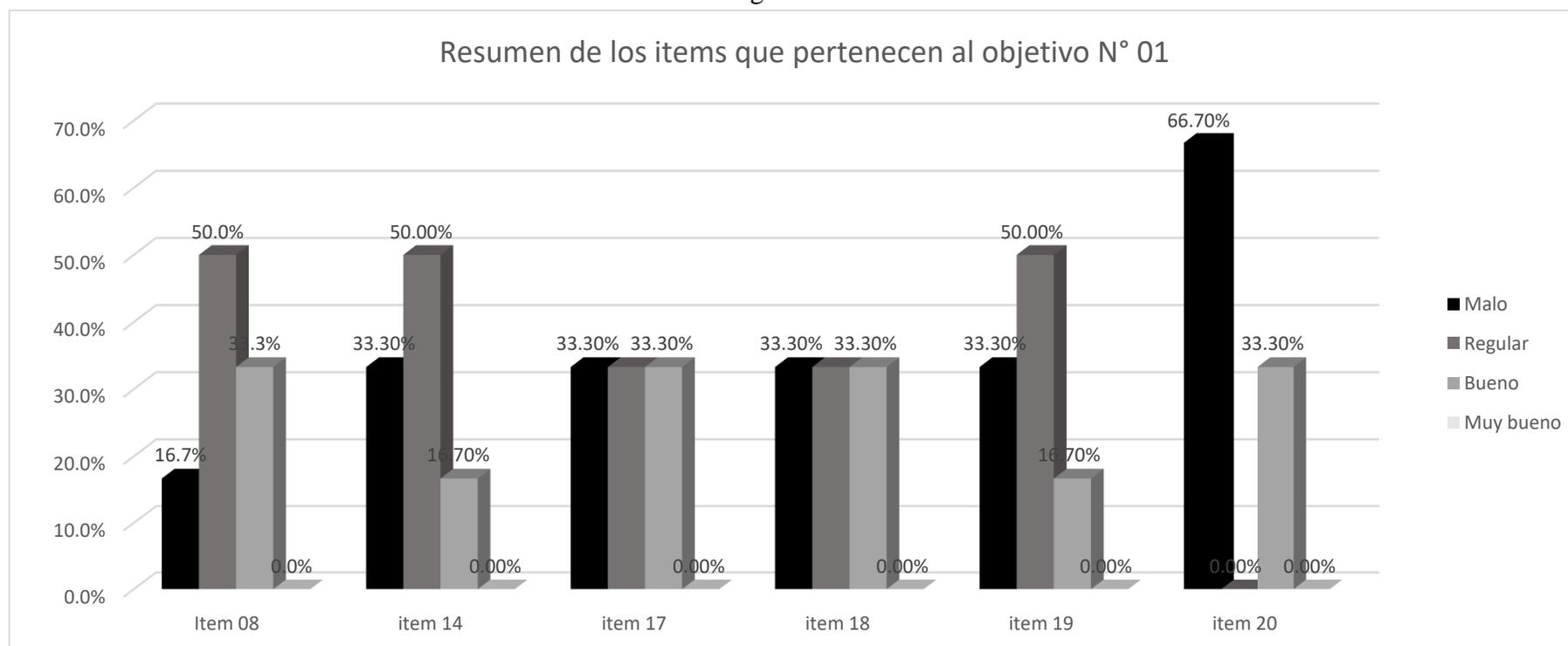
Fuente: Tabla N° 20

## Resumen comparativo entre los ítems que pertenecen al objetivo 1

Tabla N° 21 (ver anexo 07)

**Interpretación:** Se puede apreciar que en el **nivel malo** el ítem 08 alcanzó el 16.7%; los ítems 14,17,18 y 19 alcanzaron un 33.3% y el 20 logró un 66.7%; en el **nivel regular** los ítems 08, 14 y 19 alcanza el 50.0%; el 17 y 18 logró el 33.3%; en el **nivel bueno** el 14 y 19 alcanzó el 16.7% y el 08,17,18 y 20 lograron el 33.3%, por lo que se demuestra que es necesario potenciar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Figura N° 21



Fuente: Tabla N° 2

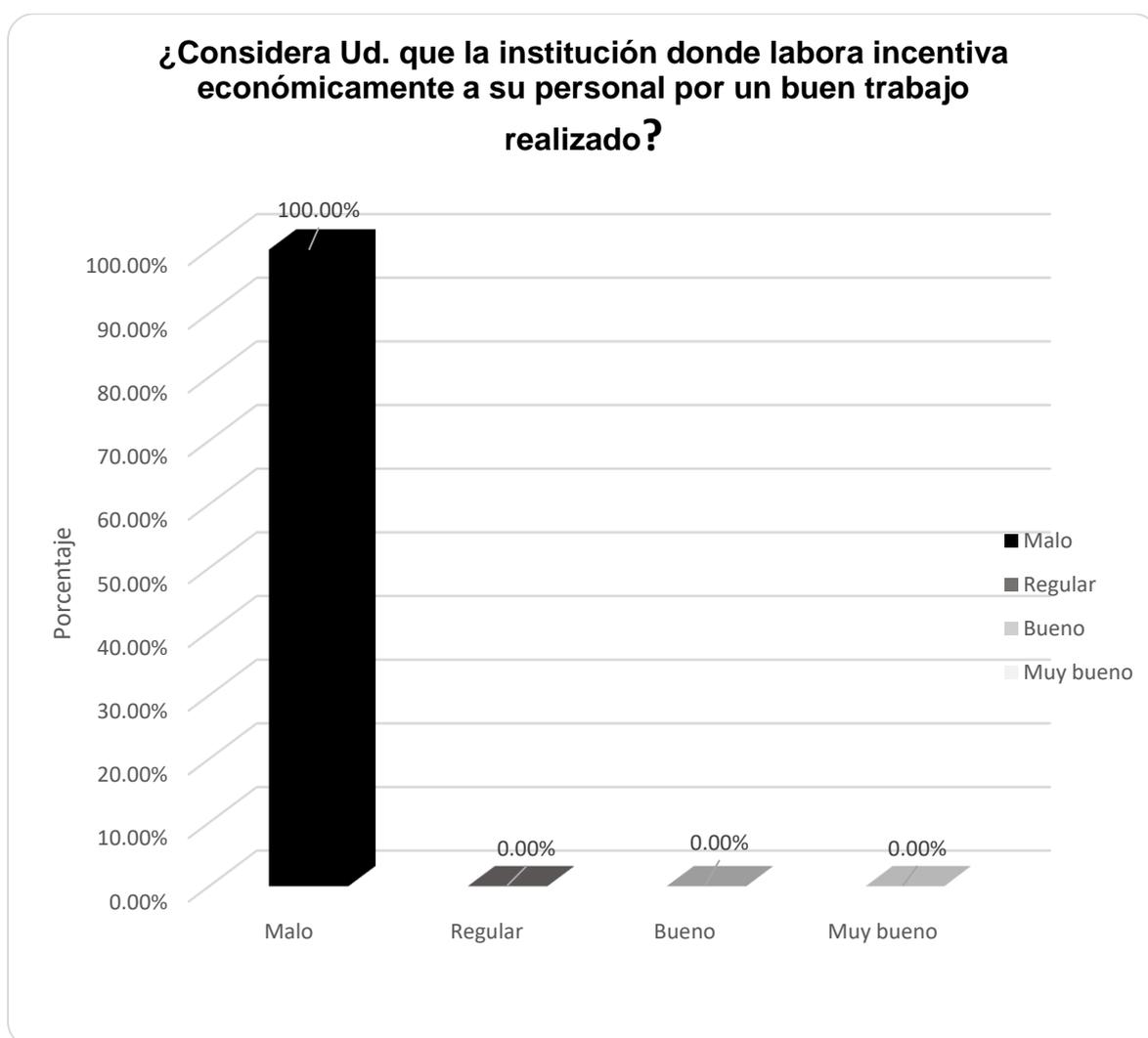
**Objetivo específico 2: Identificar los factores influyentes del desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio.**

**4.1.7. Tabla de resultados del ítem 1.** ¿Considera Ud. que la institución donde labora incentiva económicamente a su personal por un buen trabajo realizado?

TABLA N° 01 (ver anexo 07)

**Interpretación:** Según tabla y figura N° 01 podemos afirmar que de los 6 administrativos observados el 100% se encuentra en el nivel malo, determinándose que es necesario que se realice un cambio, para esto estamos proponiendo las estrategias de comunicación interna.

FIGURA N° 01



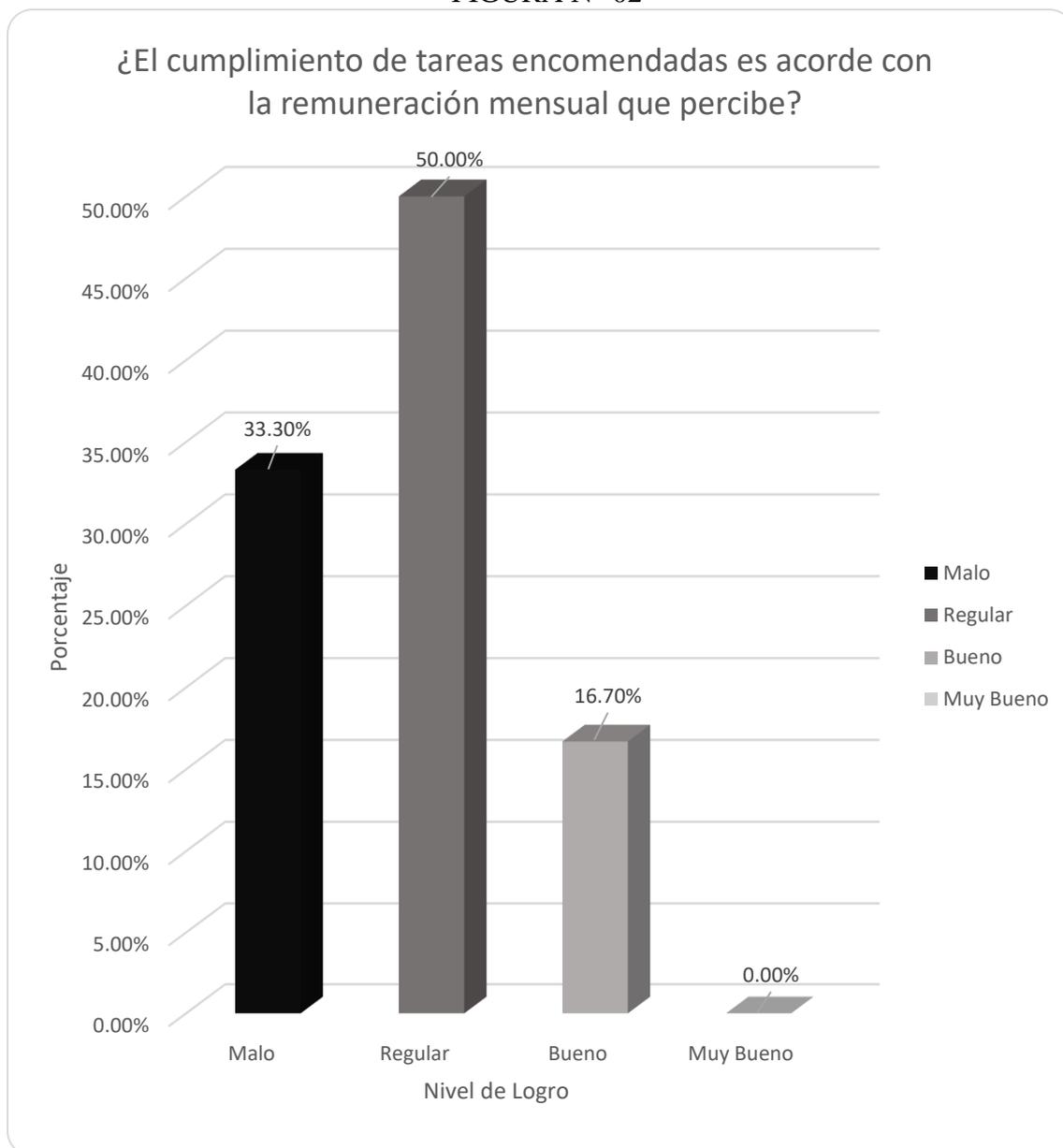
Fuente: Tabla N° 01

**4.1.8. Tabla de resultados del ítem 2.** ¿El cumplimiento de tareas encomendadas es acorde con la remuneración mensual que percibe?

**TABLA N° 02** (ver anexo 07)

**Interpretación:** Según la tabla y gráfico N° 02 nos muestra que de todos los observados el 33.3% se encuentra en el nivel malo, el 50 % en el nivel regular y el 16.7% en el nivel bueno, por lo que se necesita un reactivo para lograr un cambio.

**FIGURA N° 02**



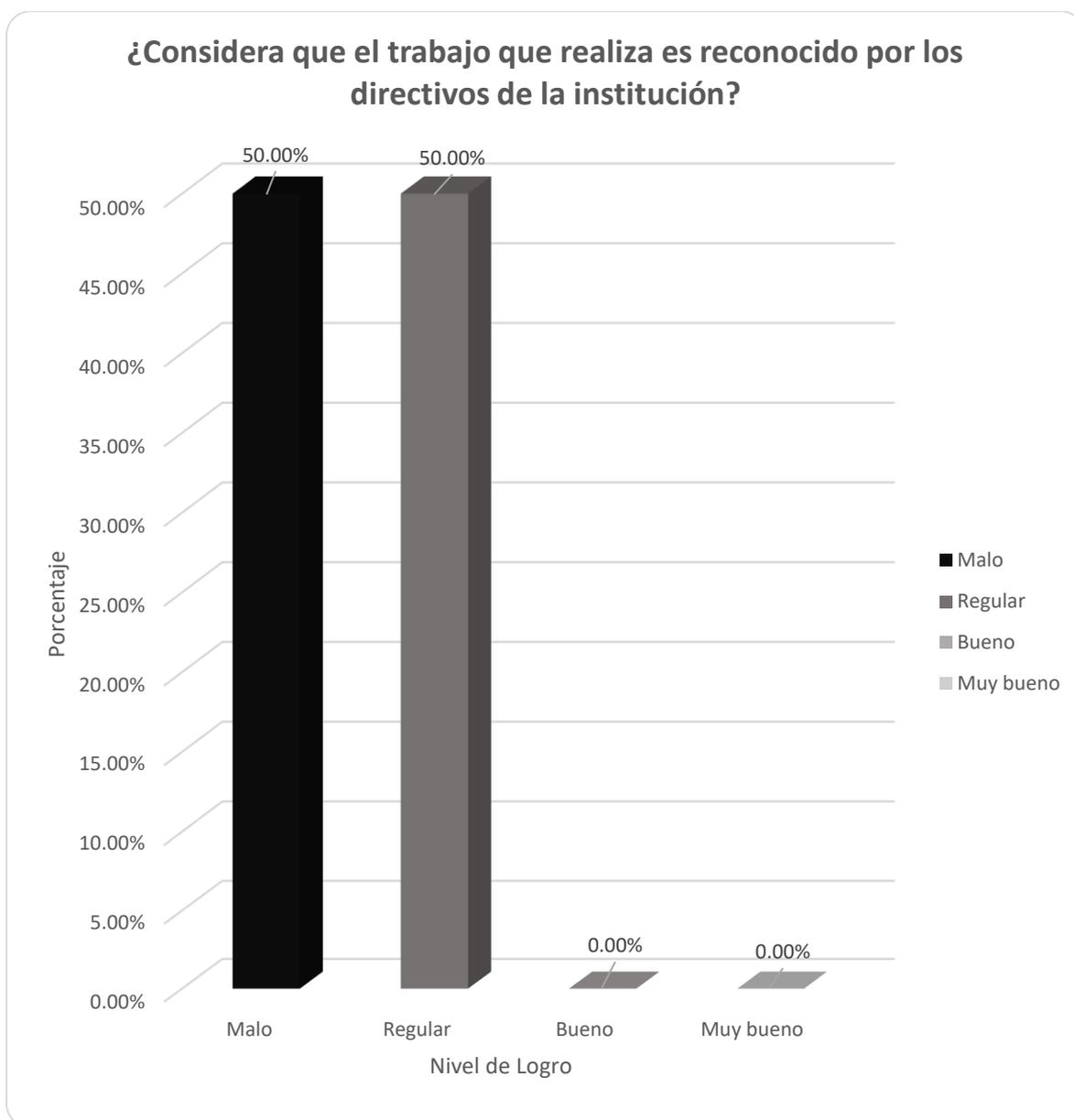
Fuente: Tabla N° 02

**4.1.9. Tabla de resultados del ítem 3. ¿Considera que el trabajo que realiza es reconocido por los directivos de la institución?**

TABLA N° 03 (ver anexo 07)

**Interpretación:** En la siguiente tabla y figura se puede apreciar que el 50% se encuentra en el nivel malo y el 50% se encuentra en el nivel regular, por lo que con nuestra propuesta podemos lograr un cambio en este grupo.

FIGURA N° 03



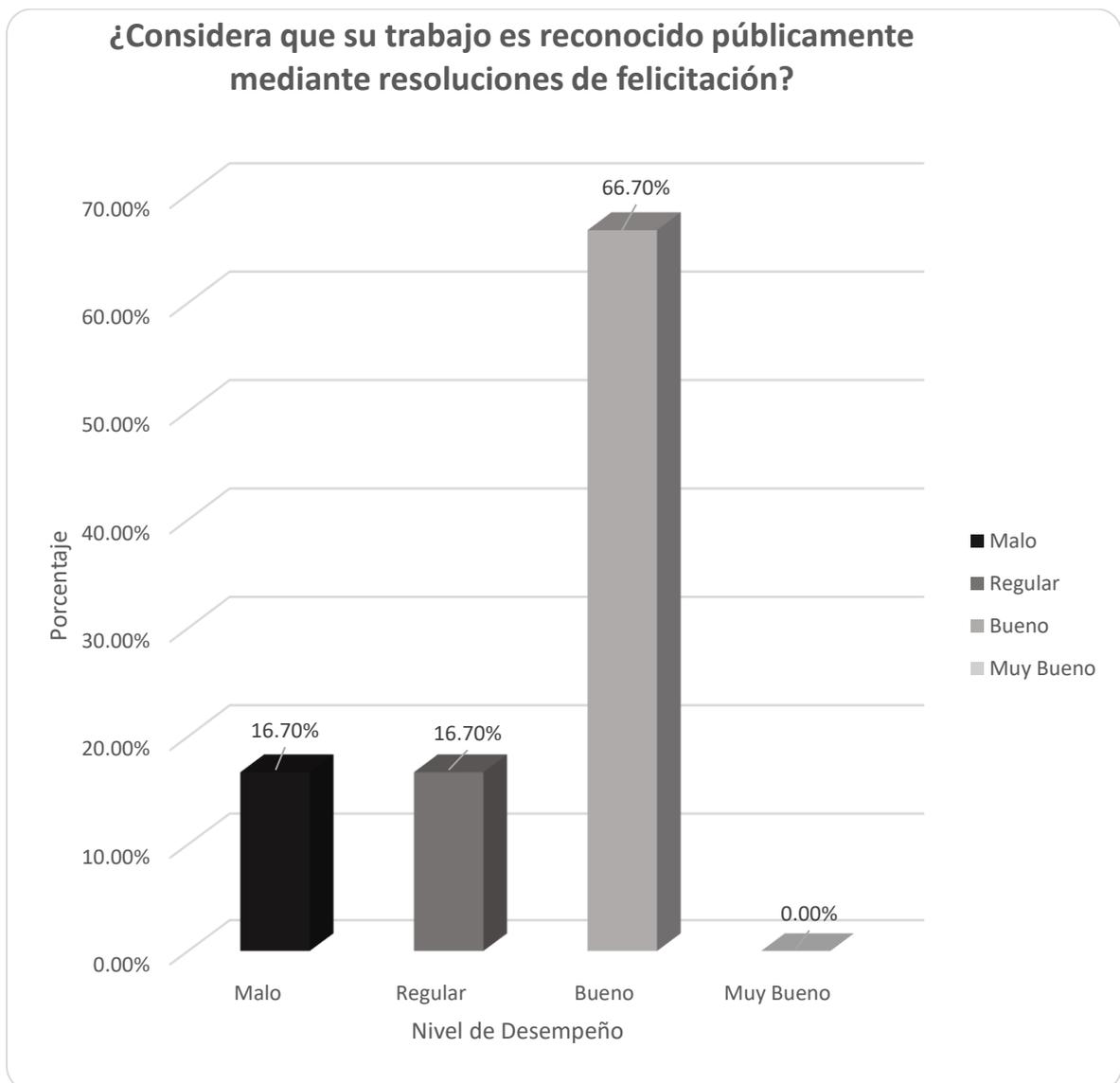
Fuente: Tabla N° 03

**4.1.10. Tabla de resultados del ítem 4. ¿Considera que su trabajo es reconocido públicamente mediante resoluciones de felicitación?**

TABLA N° 04 (ver anexo 07)

**Interpretación:** En esta tabla y figura podemos apreciar que el 16.7 % se encuentran en el nivel malo y regular y un 66.7% en el nivel bueno, por lo que es necesario fortalecer los niveles malo y regular con estrategias de comunicación interna.

**FIGURA N° 04**



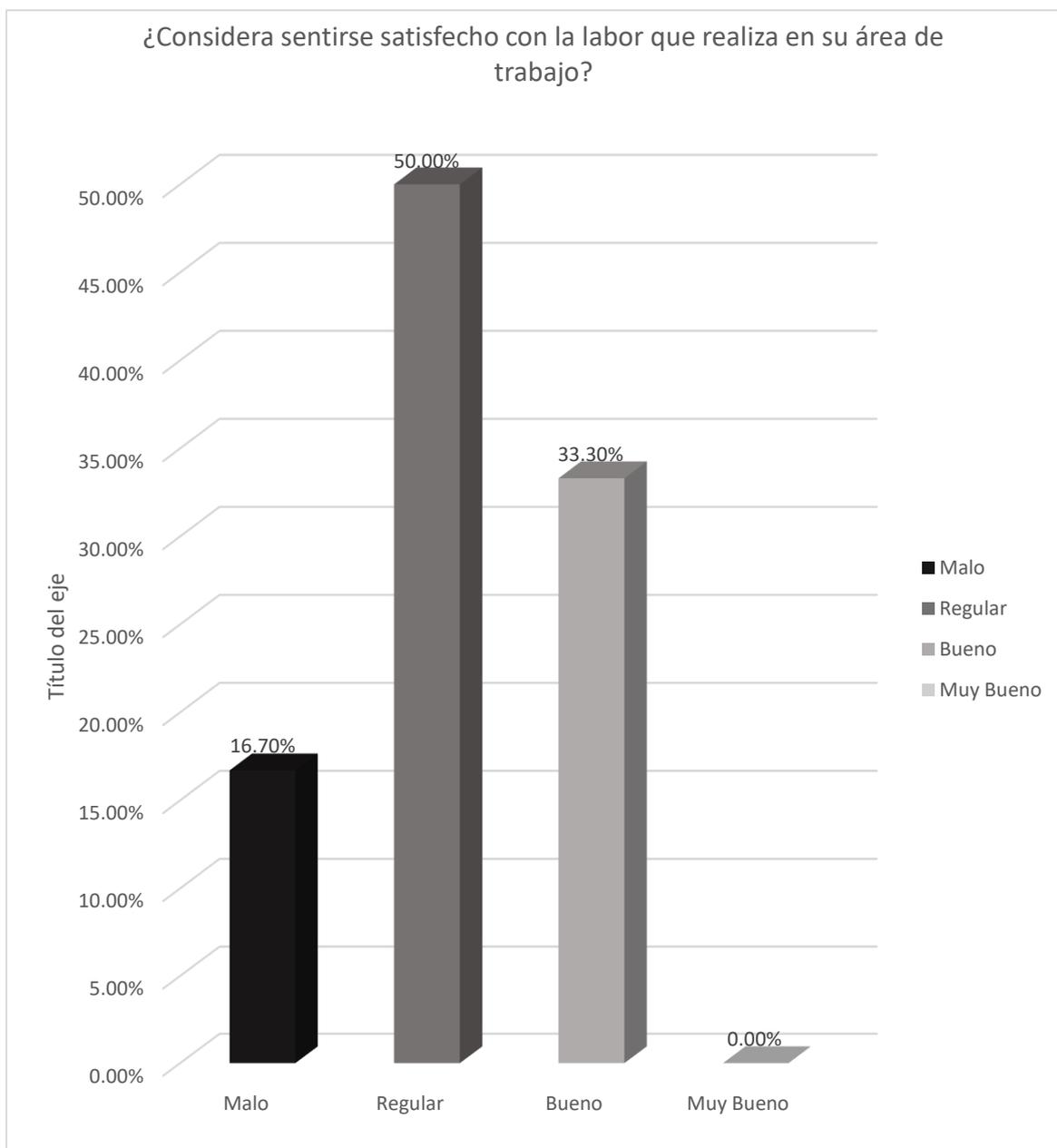
Fuente: Tabla N° 04

**4.1.11. Tabla de resultados del ítem 5. ¿Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo?**

**TABLA N° 05** (ver anexo 07)

**Interpretación:** En esta tabla y figura podemos apreciar que el 16.7% se encuentra en el nivel malo, el 50% en el nivel regular y el 33.3% en el nivel bueno, esto quiere decir que es necesario la aplicación de nuestro programa para lograr mejorar el desempeño laboral

**FIGURA N° 05**



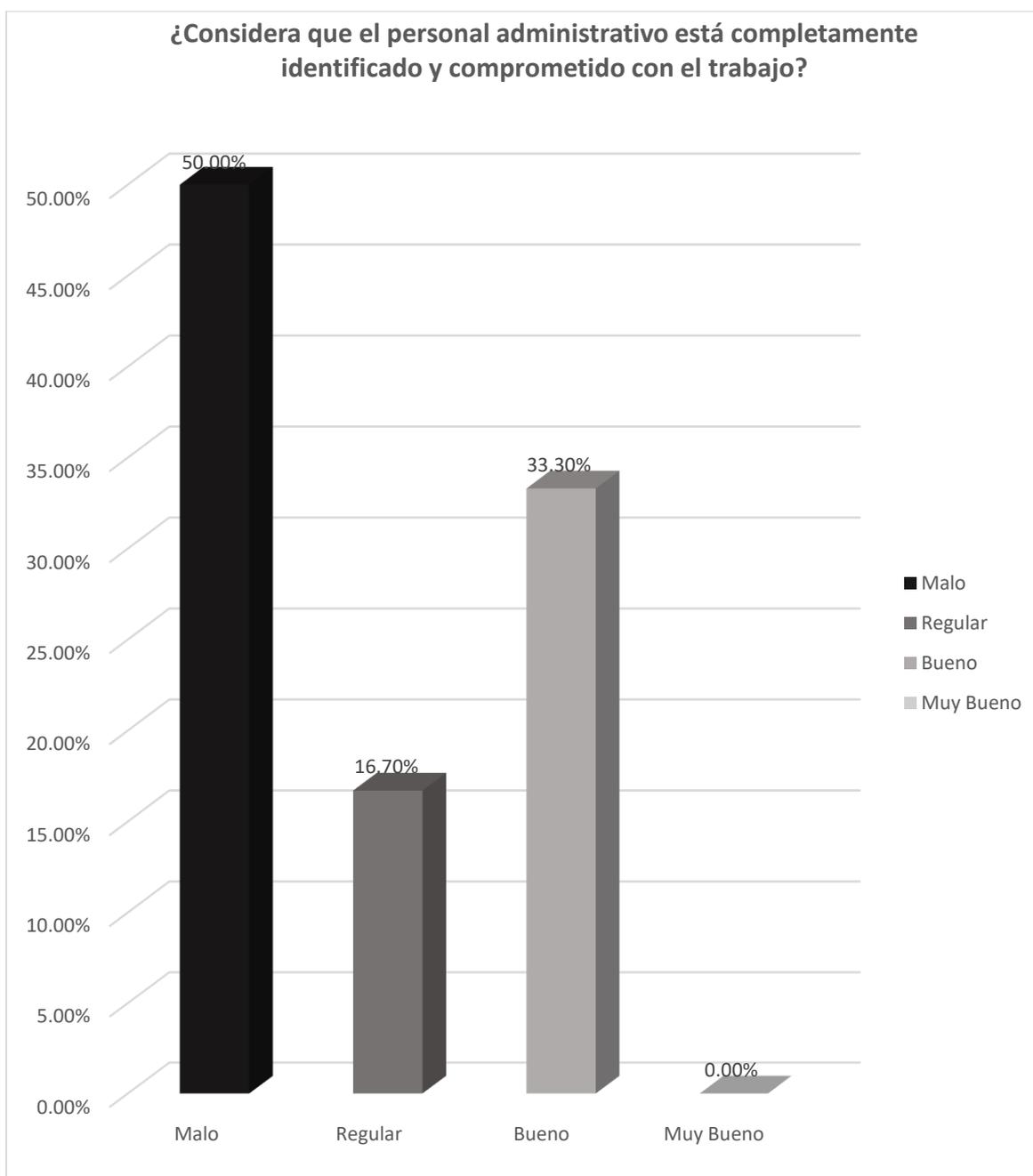
Fuente: tabla N°05

**4.1.12. Tabla de resultados del ítem 6. ¿Considera que el personal administrativo está completamente identificado y comprometido con el trabajo?**

TABLA N° 06 (ver anexo 07)

**Interpretación:** En la siguiente tabla y figura se puede apreciar que 50% de los participantes se encuentra en el nivel malo, el 16.7% en el nivel regular y el 33.3% en el nivel bueno, por lo que proponemos se aplique estrategias de comunicación interna para mejorar su desempeño laboral.

FIGURA N° 06



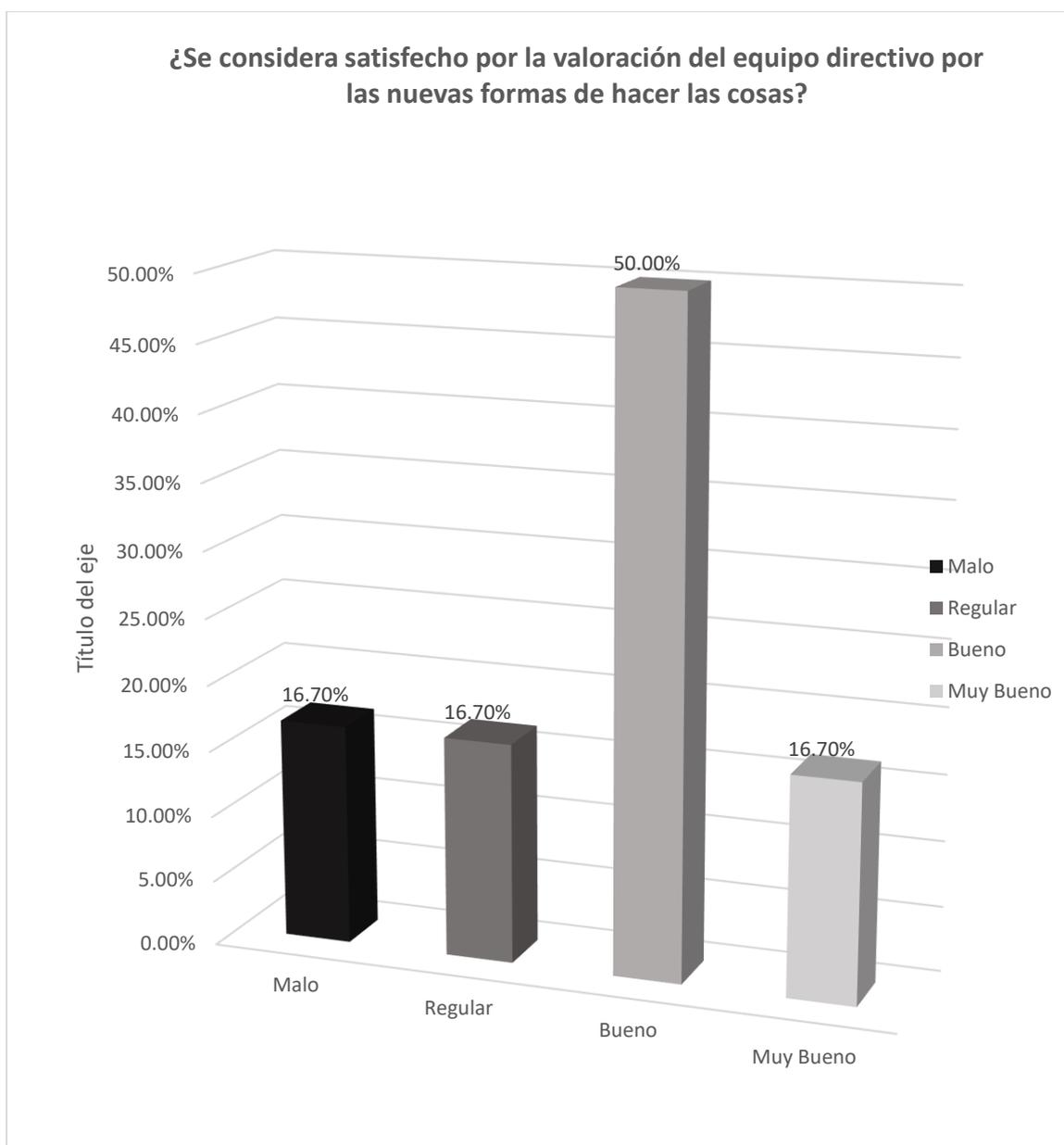
Fuente: Tabla N° 06

**4.1.13. Tabla de resultados del ítem 7. ¿Se considera satisfecho por la valoración del equipo directivo por las nuevas formas de hacer las cosas?**

TABLA N° 07 (ver anexo 07)

**Interpretación:** se puede apreciar en la tabla y figura N° 07, que el 16.7% se encuentran en el nivel malo, regular y muy bueno y el 50.0% se encuentra en el nivel bueno, por lo que es preciso potenciar con estrategias de comunicación interna a los participantes que se encuentran en los niveles malos y regulares.

FIGURA N° 07



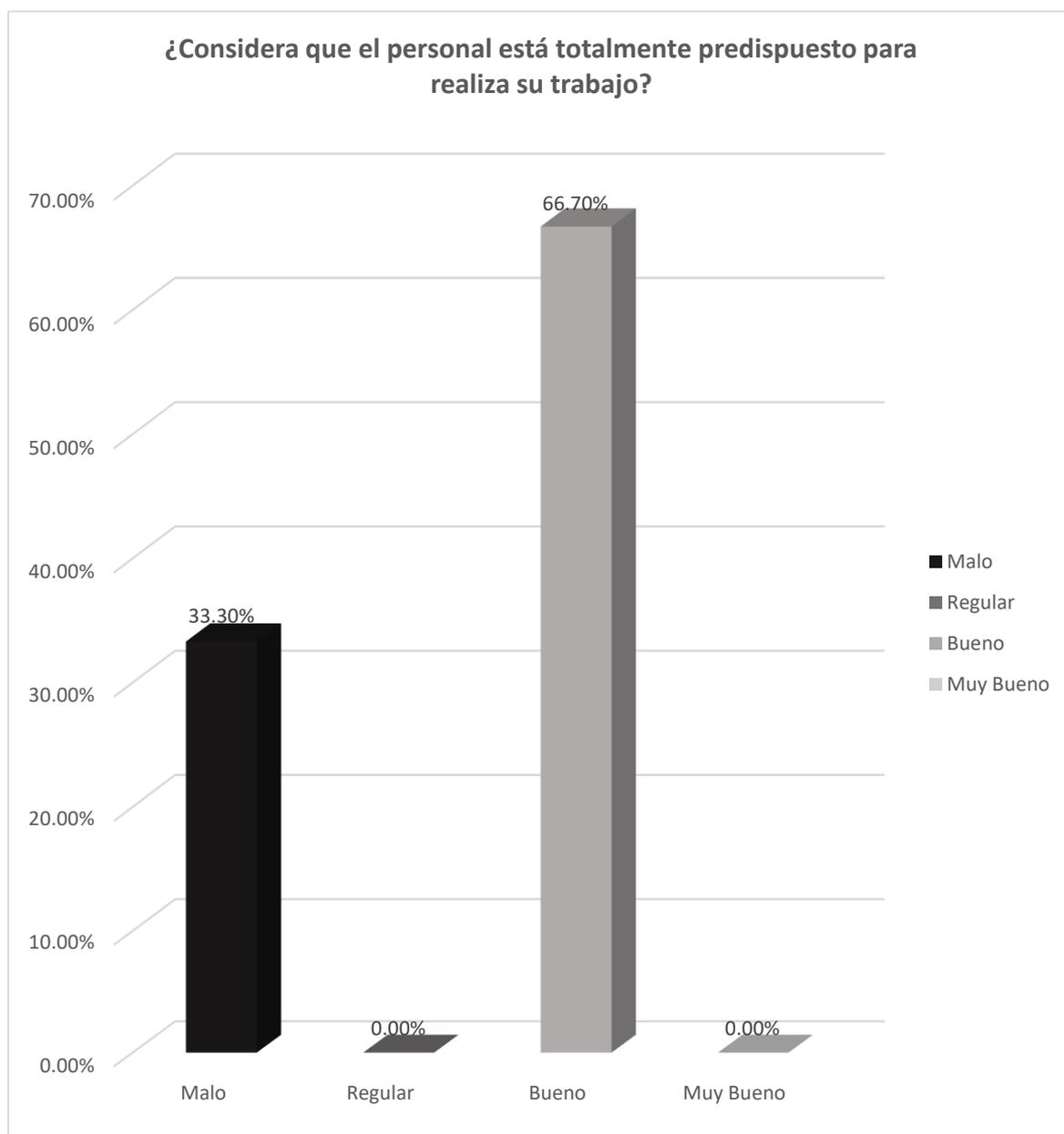
Fuente: Tabla N° 07

**4.1.14. Tabla de resultados del ítem 9.** ¿Considera que el personal está totalmente predisposto para realiza su trabajo?

TABLA N° 09 (ver anexo 07)

**Interpretación:** Se puede apreciar que el 33.3% están en el nivel malo y el 66.7% en el nivel bueno, por lo que es preciso que se les pueda aplicar el programa de estrategias de comunicación interna para mejorar su desempeño.

**FIGURA N° 09**



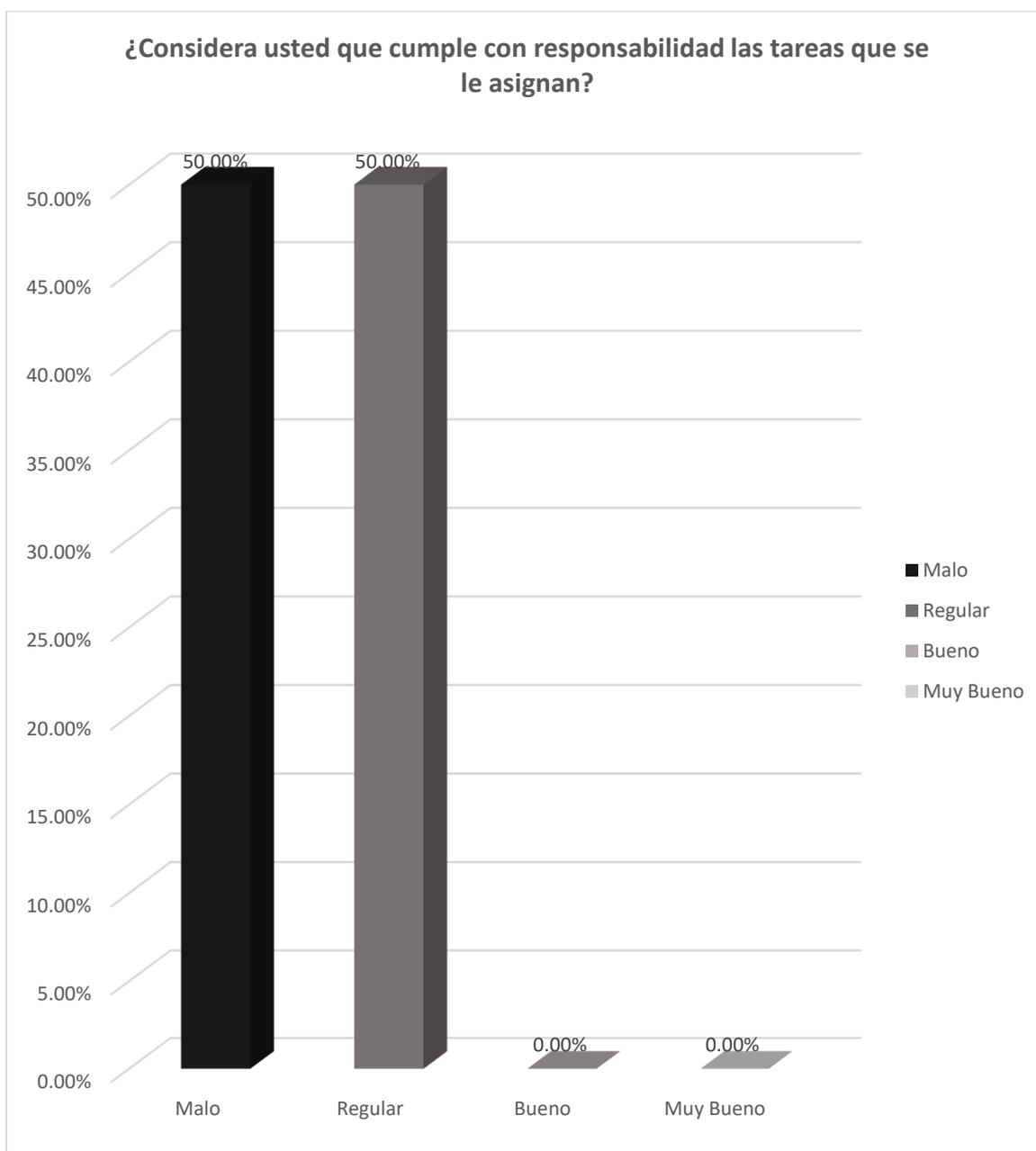
Fuente: Tabla N° 09

**4.1.15. Tabla de resultados del ítem 10.** ¿Considera usted que cumple con responsabilidad las tareas que se le asignan?

TABLA N° 10 (ver anexo 07)

**Interpretación:** se logra interpretar que el 50.0% se encuentra en el nivel malo y el 50.0% en el nivel regular por lo que se recomienda la aplicación de nuestra propuesta para lograr mejorar el desempeño laboral.

FIGURA N° 10



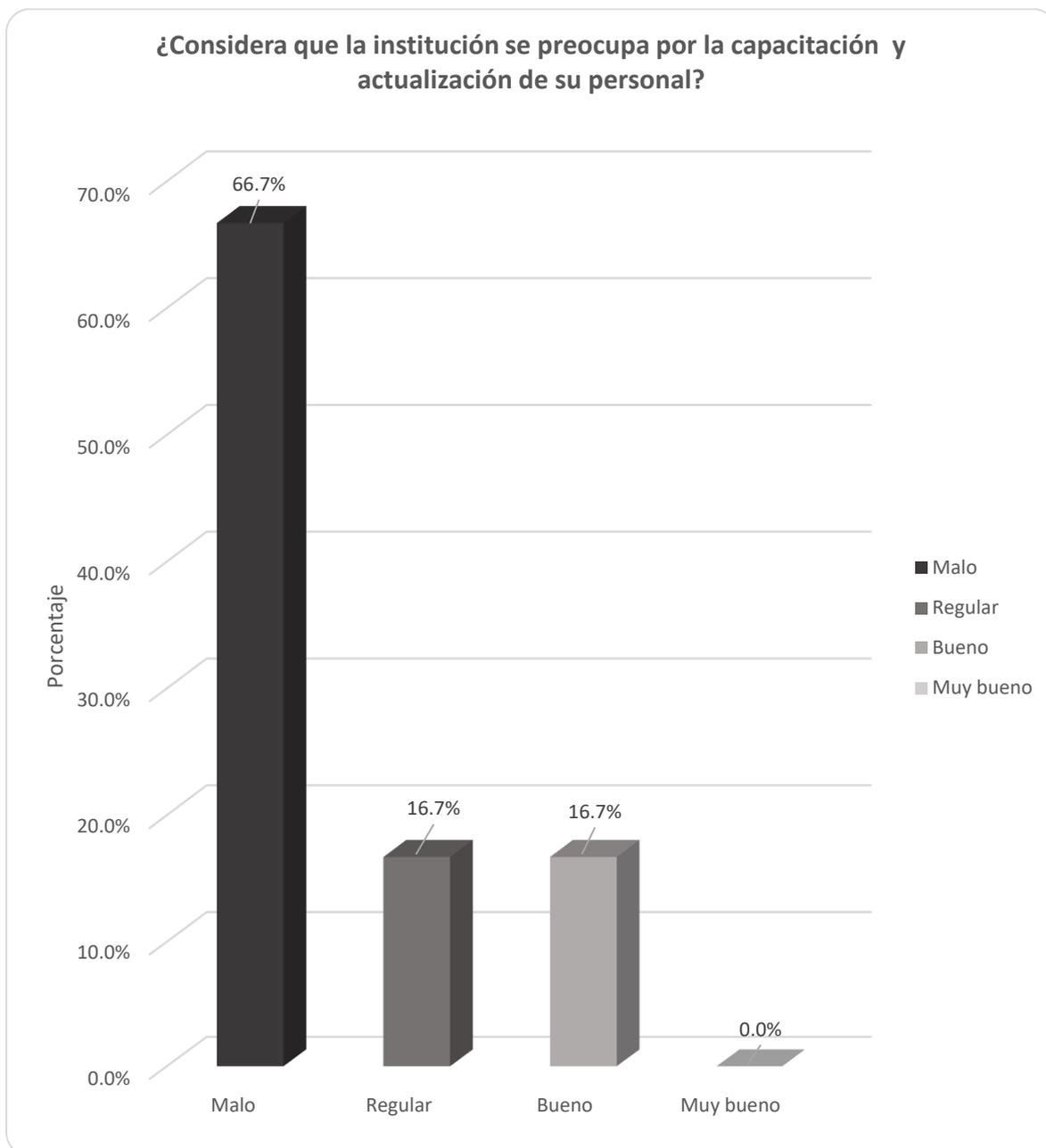
Fuente: Tabla N° 10

**4.1.16. Tabla de resultados del ítem 11. ¿Considera que la institución se preocupa por la capacitación y actualización de su personal?**

TABLA N° 11(ver anexo 07)

**Interpretación:** Se logra apreciar que el 66.7% se encuentra en el nivel malo y el 16.7% en el nivel regular y bueno, por lo que es recomendable que se aplique nuestra propuesta para lograr un mejoramiento en el desempeño laboral.

FIGURA N° 11



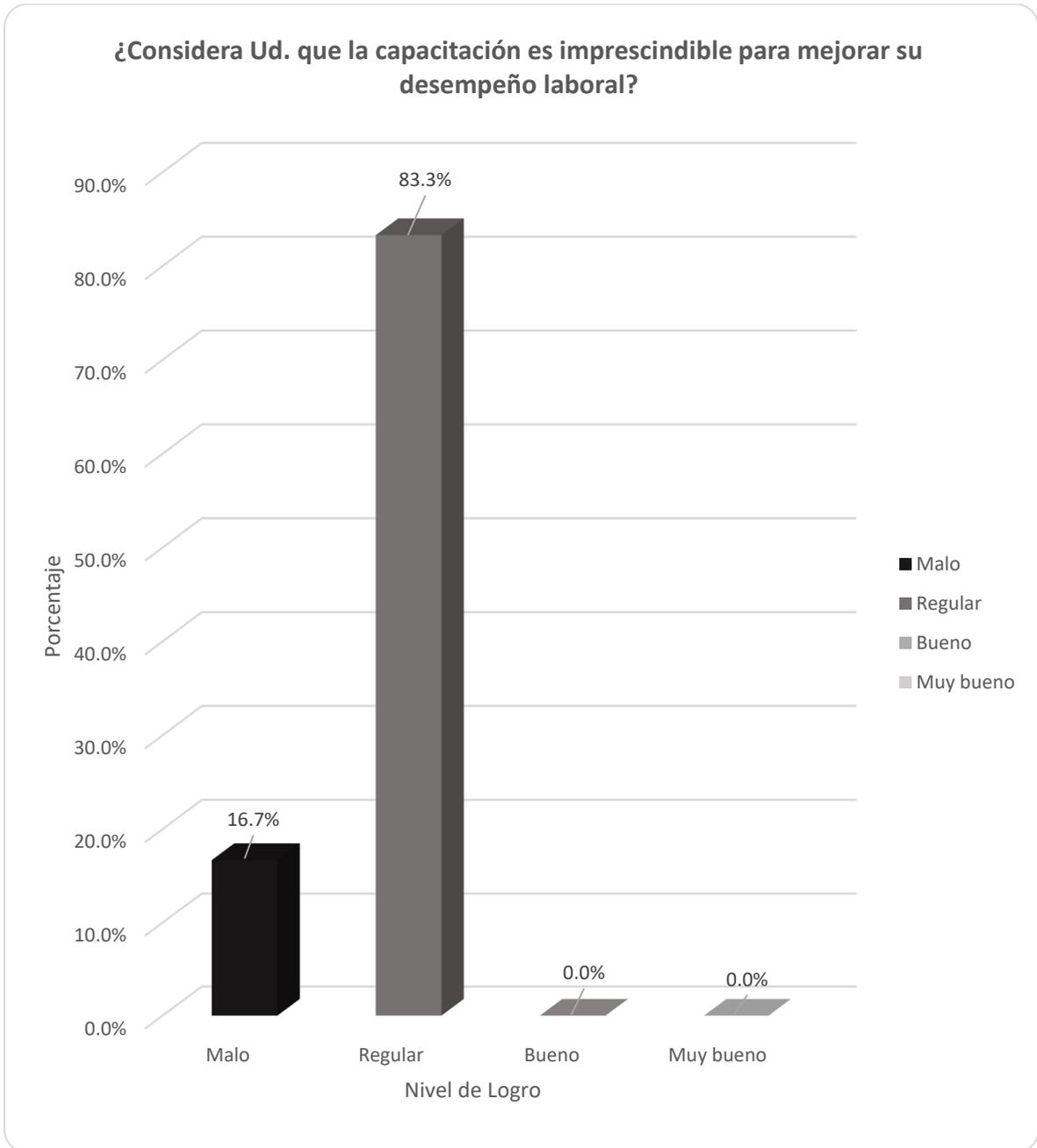
Fuente: tabla N° 11

**4.1.17. Tabla de resultados del ítem 12. ¿Considera Ud. que la capacitación es imprescindible para mejorar su desempeño laboral?**

TABLA N° 12 (ver anexo 07)

**Interpretación:** Se puede interpretar que el 16.7% se encuentra en el nivel malo y el 83.3% en nivel regular, por lo que es necesario que se aplique nuestra propuesta.

FIGURA N° 12



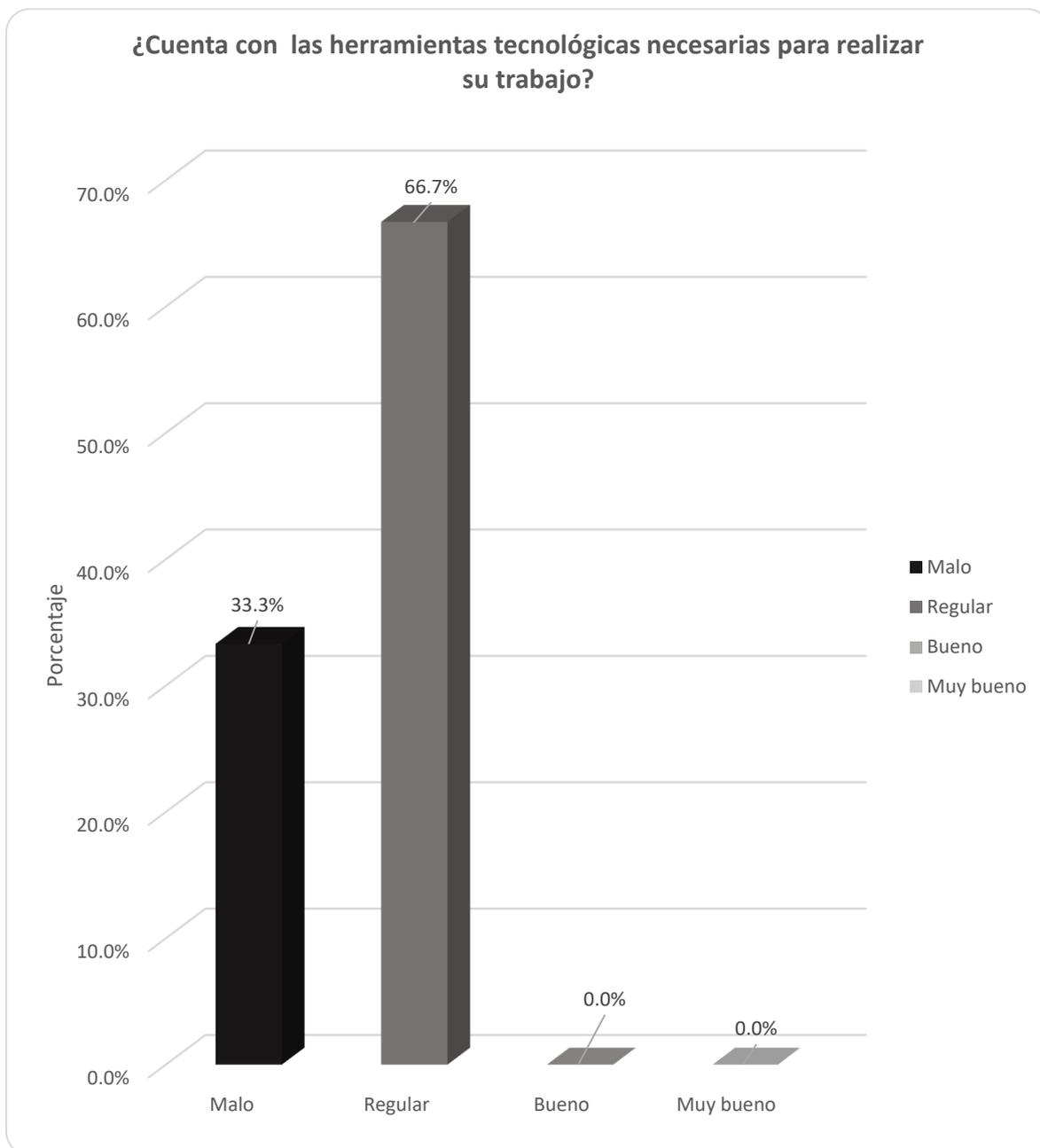
Fuente: Tabla N° 12

**4.1.18. Tabla de resultados del ítem 13. ¿Cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar su trabajo?**

TABLA N° 13 (ver anexo 07)

**Interpretación:** se puede apreciar que el 33.3% se encuentra en el nivel malo y el 66.7% se encuentra en el nivel regular, pues se nota que es necesario la aplicación de nuestra propuesta.

FIGURA N° 13



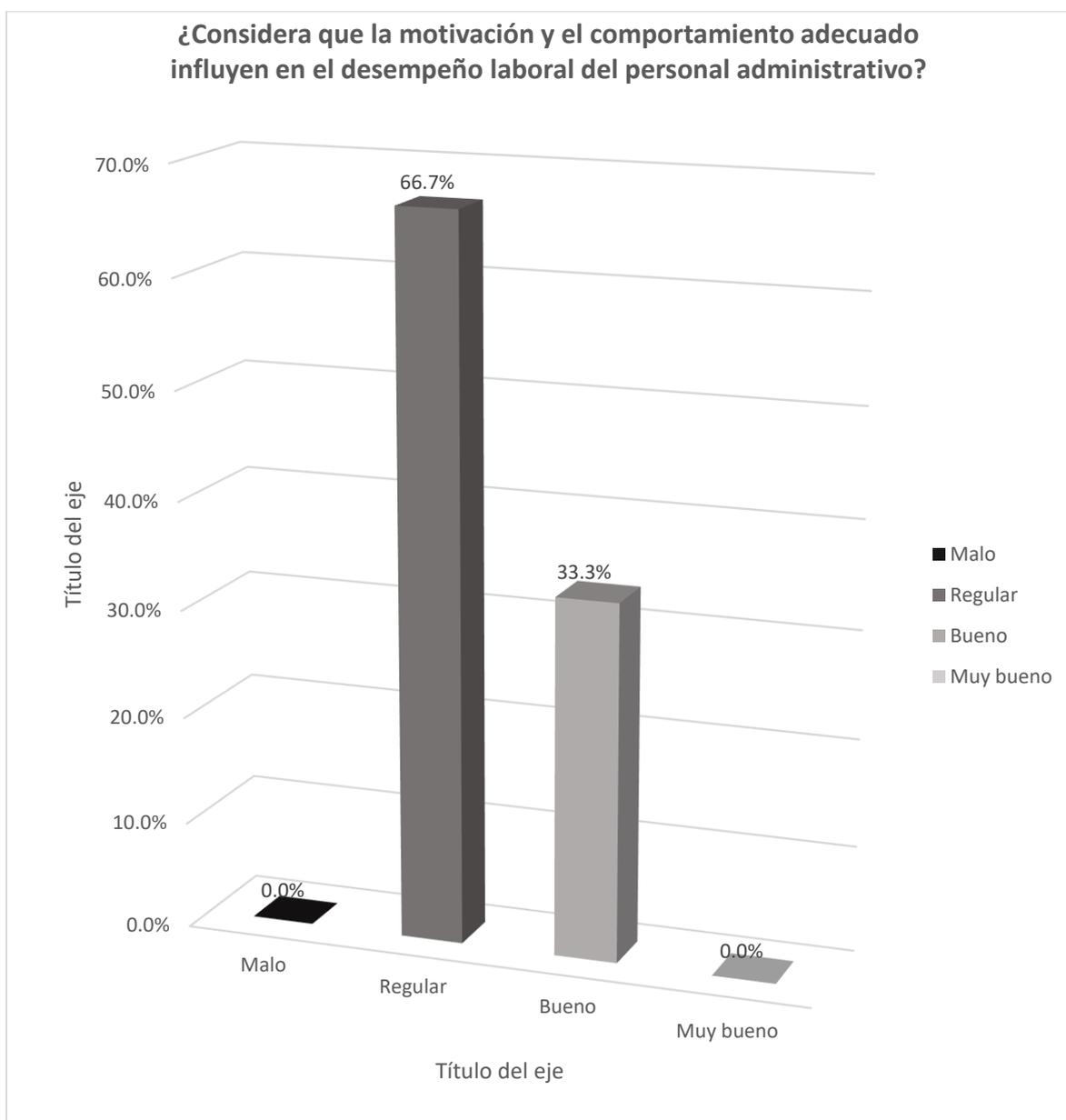
Fuente: Tabla N° 13

**4.1.19. Tabla de resultados del ítem 15.** ¿Considera que la motivación y el comportamiento adecuado influyen en el desempeño laboral del personal administrativo?

TABLA N° 15 (ver anexo 07)

**Interpretación:** según esta figura y tabla se puede apreciar que el 66.7% en el nivel regular y el 33.3% en el nivel bueno, se necesita potencial estos niveles con nuestra propuesta

FIGURA N° 15



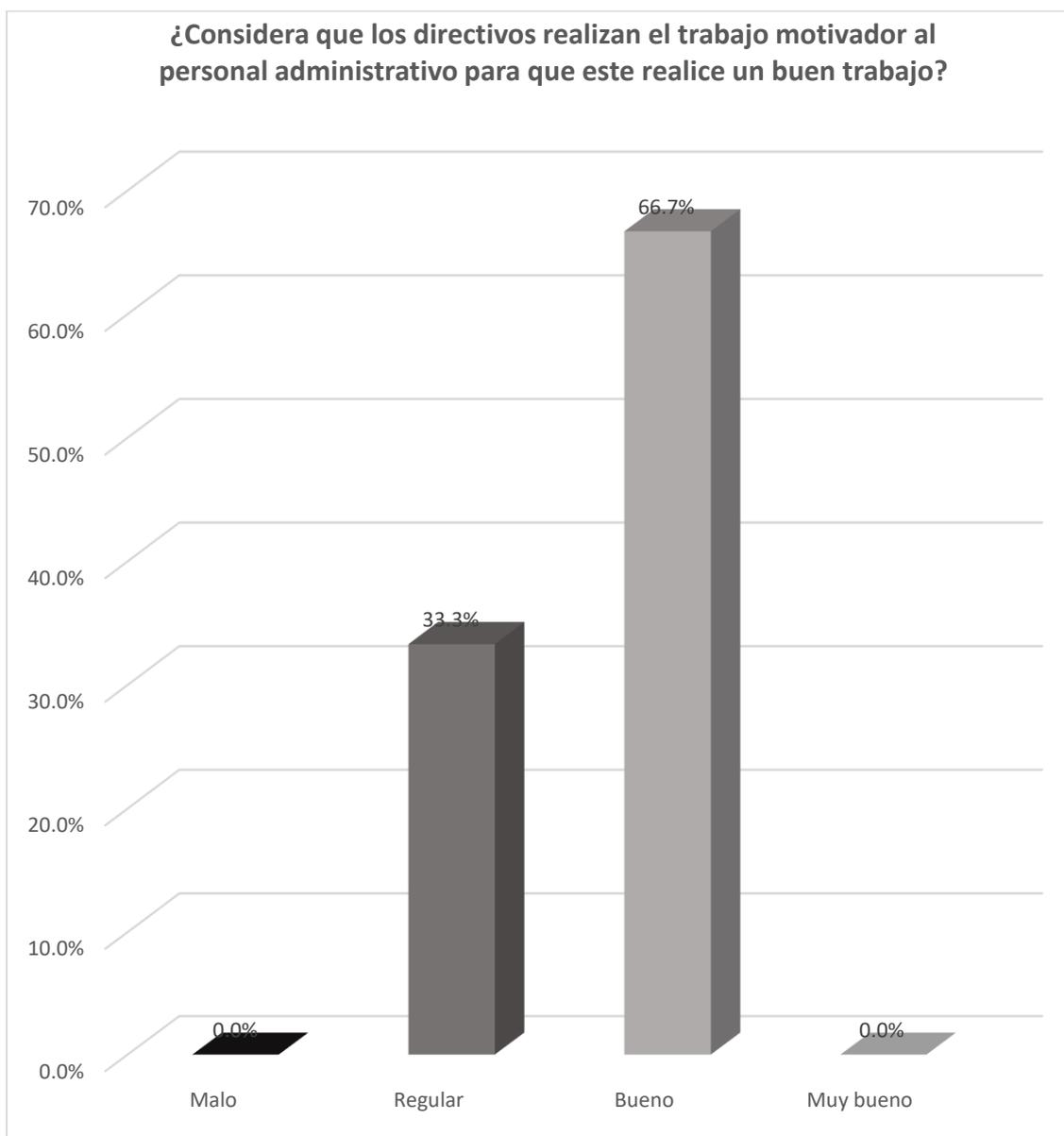
Fuente: Tabla N° 15

**4.1.20. Tabla de resultados del ítem 16.** ¿Considera que los directivos realizan el trabajo motivador al personal administrativo para que este realice un buen trabajo?

TABLA N° 16 (ver anexo 07)

**Interpretación:** Se puede interpretar que según tabla y figura que el 33.3% en el nivel regular y el 66.7% en el nivel bueno, pero aún es necesario potenciar estos niveles para llegar al muy bueno que es el ideal.

FIGURA N° 16



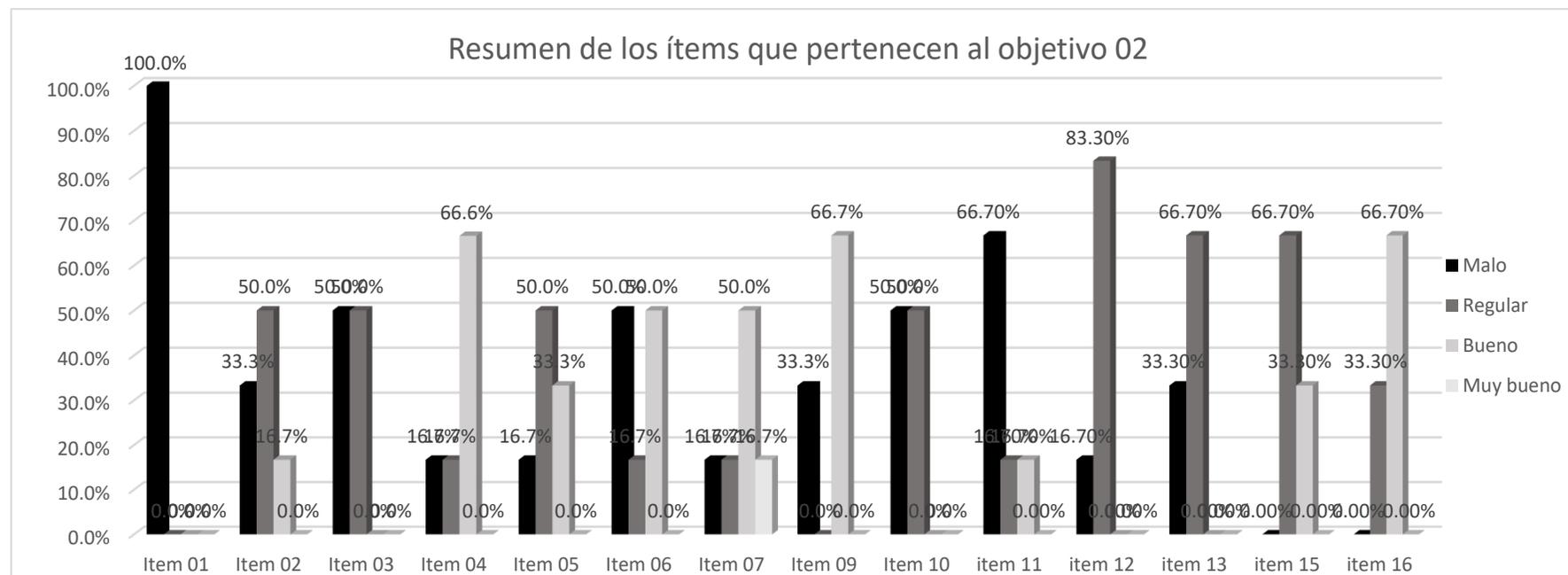
Fuente: Tabla 16

## Resumen por ítems del objetivo N° 02

TABLA N° 22

**Interpretación:** Se puede deducir que en el **nivel malo** los ítems 4,5,7 y 12 alcanzan el 16.7%, en el 2,9,13 alcanza el 33.3%, el 3,6 y 10 alcanza el 50.0%, el 11 alcanza el 66.7%, el 01 logra el 100.0%; en el **nivel regular** el ítem 4,6,7,11 alcanza el 16.7%, el 16 logra 33.3%, el 2,3,5,10 alcanza el 50.0%, el 13,15 alcanza 66.7%, el 12 logra el 83,3% En el **nivel bueno** el 2,11 alcanza el 16,7%, el 5,6,15 alcanza el 33.3%, el 07 alcanza el 50.0%, el 4,9,16 logra el 66.7%, por lo que demuestra que es necesario potenciar el desempeño laboral.

FIGURA N° 22



Fuente: Tabla N° 22

## V. DISCUSIÓN

El siguiente episodio está dedicado a los resultados encontrados en la presente investigación, en donde tendremos en cuenta a (Palaci, 2005, pág. 155), quién manifiesta que el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional, es decir, es el grado de responsabilidad que tiene el individuo al momento de realizar su jornada laboral, con la finalidad de aportar al desarrollo de su empresa, por tanto, los resultados obtenidos en la presente investigación con respecto al objetivo específico 1 **Identificar el nivel de desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio**, se encontró que: del total de participantes en el **nivel malo** el ítem 08 alcanzó el 16.7%; los ítems 14,17,18 y 19 alcanzaron un 33.3% y el ítem 20 logró un 66.7%; en el **nivel regular** los ítems 08, 14 y 19 alcanza el 50.0%; el 17 y 18 logró el 33.3%; en el **nivel bueno** el 14 y 19 alcanzó el 16.7% y el 08,17,18 y 20 lograron el 33.3%, por lo que se demuestra que es necesario potenciar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con estrategias de comunicación interna.

**En lo que respecta al objetivo específico 2: Identificar los factores influyentes del desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio**; se encontró que del 100% de participantes se puede deducir que en el **nivel malo** los ítems 4,5,7 y 12 alcanzan el 16.7%, en el 2,9,13 alcanza el 33.3%, el 3,6 y 10 alcanza el 50.0%, el 11 alcanza el 66.7%, el 01 logra el 100.0%; en el **nivel regular** el ítem 4,6,7,11 alcanza el 16.7%, el 16 logra 33.3%, el 2,3,5,10 alcanza el 50.0%, el 13,15 alcanza 66.7%, el 12 logra el 83,3%En el **nivel bueno** el 2,11 alcanza el 16,7%, el 5,6,15 alcanza el 33.3%, el 07 alcanza el 50.0%, el 4,9,16 logra el 66.7%, por lo que demuestra que es necesario potenciar el desempeño laboral, con nuestra propuesta estrategias de comunicación interna.

Tiene mucha similitud con la investigación realizada por (Sum, 2015), en su tesis denominada “motivación y desempeño laboral” en el vecino País de Guatemala en donde manifiesta que es imprescindible la motivación el trabajador por parte de los directivos para que este pueda desarrollar un buen trabajo en beneficio de la empresa, mientras se mantenga con buena motivación al trabajador mejores resultados se obtendrán.

También se tuvo en cuenta a (Formanchuk, 2010), quién manifiesta que las estrategias de comunicación interna son herramientas indispensables para impulsar la innovación corporativa, en especial aquella que es generada por todos los empleados de la empresa. Si, por todos los empleados; es decir, que, si queremos mejorar la comunicación interna en nuestra empresa o institución, tenemos que someternos a los avances de la tecnología y empoderarse de estos recursos tecnológicos, con la finalidad de brindar un mejor servicio; Con respecto al Objetivo específico 03: **Proponer estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio.** Para esto, hemos diseñado una propuesta denominadas estrategias de comunicación interna, el mismo que contiene una serie de estrategias mediante el uso de instrumentos tecnológicos, las mismas que al aplicarlo mejorarán el desempeño laboral en una empresa.

Por ende podemos citar a (Pasmíño, 2018); en su tesis denominada Auditoría de comunicación interna y campañas de comunicación interna y global, estudio realizado en Ecuador, donde manifiestan que las empresas que utilizan este tipo de estrategias, su participación es de manera libre, tienen acceso a la información y lo comparten de manera rápida y eficaz a todo el personal que labora en la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES.**

Al concluir la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El nivel de desempeño laboral en la Institución Educativa Eloy Soberon Flores según el instrumento aplicado al personal administrativo arrojó que en el nivel malo se encuentran entre el 33,3% y el 66,7%; mientras que en el nivel regular se encuentran entre 33,3% y el 50,0%; en tanto, en el nivel bueno alcanzaron el 33,3%, por lo que demuestra que el desempeño laboral es deficiente.
- Con respecto a los factores influyentes del desempeño laboral, se determinó que se encuentra entre el 16.7% y 100,0% en el nivel malo según los ítems seleccionados; mientras que, en el nivel regular se encuentran entre el 16.6% y el 83,3% según los ítems seleccionados y en el nivel bueno logran el 16,7% al 66,7%, por lo que se demuestra que se tiene que mejorar estos factores para obtener mejores resultados.
- Se ha elaborado la propuesta denominada estrategias de comunicación interna para el área administrativa de la Institución Educativa Eloy Soberon Flores, mediante el uso de herramientas tecnológicas la misma que permitirán mejorar el desempeño laboral en aquellas empresas o instituciones que lo apliquen para su beneficio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A Los directores de las distintas instituciones educativas del ámbito de nuestra Provincia o Región Aplicar la presente propuesta estrategias de comunicación interna para lograr un cambio en los trabajadores administrativos de sus entidades y mejorar el desempeño laboral de los mismos.

Al director de la Institución Educativa Eloy Soberon Flores, San Ignacio gestionar la aplicación de la propuesta estrategias de comunicación interna para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos con la finalidad de brindar un mejor servicio al usuario.

A los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Eloy Soberon Flores total participación y exigir las charlas de estrategias de comunicación interna con la finalidad de mejorar el desempeño laboral en dicha institución.

A los futuros investigadores de la escuela profesional de administración, abordar la variable Estrategias de comunicación interna, para realizar una investigación experimental y contribuir de manera significativa al desarrollo de una institución o empresa.

## VIII. PROPUESTA



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **TÍTULO**

Propuesta de estrategias de comunicación interna del área administrativa en la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio.

### **INTEGRANTES**

Br. Rafael Silva Atilio

Br. Velásquez Arroyo Andy Yoel

### **ASESOR(A):**

Dra. Flores Fernández Mileydi

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Fundamentación:**

En los últimos tiempos las instituciones se encuentran enfrentando distintos cambios que el avance de la tecnología y la globalización lo requieren, y para sobrevivir estos tienen que adaptarse a tales cambios ofreciendo un servicio de calidad, con la finalidad que el usuario se sienta contento de manera en cómo fue atendido en tal o cual empresa y de forma enfrentarse al mundo competitivo entre empresas.

Es por esta razón que proponemos la siguiente propuesta de charlas de orientación sobre estrategias de comunicación interna, que se aplica a los 06 trabajadores de área administrativa con miras de lograr revertir el problema que se está observando en la Institución Educativa “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio, y que si, hacemos fuerza común, se podrá lograr la mejora en el desempeño laboral, el cambio que tanto se espera en la I.E. para brindar un servicio más eficiente a los usuarios que en este caso vienen a ser los padres de familia.

**Visión de la institución:** Al 2025 la Institución Educativa Emblemática “Eloy Soberon Flores”, es una comunidad educativa líder en San Ignacio, con participación activa de todos sus agentes, brindando una educación de calidad, relacionada con los perfiles del egresado; acordes con los nuevos enfoques transversales, basados en una educación con equidad e inclusión social; promoviendo la interculturalidad, la conciencia ambiental, la prevención de riesgos y la innovación tecnológica y pedagógica en base al respeto, responsabilidad, solidaridad e identidad; con aprendizajes significativos y un clima de convivencia escolar saludable con buenas prácticas de relaciones humanas.

**Misión de la institución:** Somos una Institución Educativa de frontera, pionera en la educación san Ignaciana cuya finalidad es liderar mediante una educación de calidad basada en una práctica de valores, que permita el trato igualitario, respetando la diversidad cultural, brindando oportunidades a través de una participación libre y activa que conlleve al cuidado y conservación del entorno natural; forjando estudiantes competitivos, productivos, innovadores y protagonistas de cambio en su comunidad.

**Descripción:****Características:**

**Social:** La Institución Educativa Eloy Soberon Flores, tiene una proyección social en el sentido que cuenta con 4 áreas académicas que son eminentemente de proyección a la comunidad como el desarrollo del área de cocina y repostería, carpintería, computación y agropecuaria; en tal sentido los estudiantes desarrollan sus proyectos y los ponen al servicio de la comunidad.

**Geográfica:** La Institución educativa se encuentra localizada en la Av. La Cultura N° 130 de la provincia de San Ignacio en la parte Urbana, se ubica en la ciudad de San Ignacio, a 1324 msnm; a un aproximado de 15 kilómetros del río Chinchipe de la parte este y teniendo como referencia el puente que une al distrito de San José de Lourdes, de igual manera la I.E. se ubica en la parte baja de la ciudad, rodeada por el cerro Campana.

En la actualidad la I.E. viene funcionando de manera temporal en las instalaciones del estadio municipal “Defensores del Chaupe”, así como también en las instalaciones del Instituto Superior Pedagógico “Rafael Hoyos Rubio” de San Ignacio, ubicado en la calle el maestro s/n debido a que su local institucional fue demolido para su reconstrucción con una infraestructura moderna.

**Histórica:** En 1904 se inició como Escuela Elemental de Primer Grado de Varones N° 514, su primera Directora fue la Prof. Zulema Sánchez de Martínez sucediéndole en el cargo el Prof. Juan Olano Montenegro y como Profesor de Aula el Prof. Abdón Olano Berríos, En 1936 el Prof. Eloy Soberón Flores se integra a esta escuelita, En 1948 avanza el segundo grado de varones con el nombre de escuela N° 54, En 1956 es denominada Escuela Rural Pre vocacional con las variantes Técnicas de Carpintería y Agropecuaria, En 1972 nos convertimos en el Centro Educativo N°16449, En 1974 uno de los Pilares de nuestra Institución el Prof. Eloy Soberón Flores, se jubila después de 35 años al servicio de la Educación, asumiendo su reemplazo como Director el Prof. Ciro Rivera Llanos, En 1982 funcionamos como Colegio Municipal con el Primer Grado de Educación Secundaria.

En 1983 el 29 de Mayo se integra, con el nombre de CPSMA. “Víctor Andrés Belaúnde” y un 20 de Julio como homenaje póstumo al más ilustre educador de nuestra institución, adoptamos el nombre de “ELOY SOBERON FLORES”1984-1994. Se suscitan una serie de encargaturas en la Dirección, En 1993 Nos convertimos en Colegio Técnico con variantes de agropecuaria, carpintería y cocina-repostería.

En 1995 el Prof. Rodrigo Guevara Cieza, asume el cargo de director en condición de nombrado, En el 2000-2001 la Dirección es ocupada por encargaturas Prof. Roxana Aguirre Maticorena y el Prof. José Luis Saavedra Córdova, En el 2002 el Prof. José Amable Medina Oblitas, asume el cargo de director, en condición de nombrado, cargo que ocupa hasta mediados del año 2010, En setiembre del año 2010 el centro educativo recibe la nominación de colegio Emblemático de la provincia.

En el 2010 la profesora Roxana Aguirre Maticorena asume el cargo de directora del recién nominado Colegio Emblemático Eloy Soberón Flores, cargo que mantuvo hasta el 2014, cuando asumió dicha responsabilidad el Prof. Artemio Samaniego Chocán hasta finales del 2014, En el año 2015 ocupa el cargo de director de esta Institución el Mg. Eliseo Jesús Caballero Tocto, cargo que dirige hasta Julio del 2016, de Agosto hasta Diciembre del 2016 Asume la dirección en calidad de encarga tura la Prof. Lili Núñez Gómez.

En enero del 2017 asume la dirección el Prof. Wilder Flores Arévalo, con una gestión eficiente y descentralizada, altamente profesional y desarrollada con principios de ética y responsabilidad.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo general:**

Mejorar el nivel de desempeño laboral en el área administrativa de la I.E. “Eloy Soberon Flores”, San Ignacio mediante las estrategias de comunicación interna.

**Objetivo específico:**

- Determinar las intervenciones para mejorar el desempeño laboral.
- Definir la responsabilidad de cada intervención propuesta por los indicadores.
- Definir el tiempo de ejecución de las actividades por indicadores.
- Definir el presupuesto en la ejecución de actividades por indicadores.
- Evaluar los resultados.

## Estrategias por indicadores

Variable	Indicadores	Ítem de OV	Resultados Esperados	Acciones	Fecha	Responsable
Estrategias de comunicación interna	➤ Socialización directa con el personal	1	Los trabajadores administrativos de la institución se relacionan de forma eficaz y efectiva a nivel personal, social y laboral	01 Taller de Habilidades Blandas en el desarrollo de las habilidades y relaciones interpersonales para el desarrollo personal y laboral.	Inicia 15 Feb. 2021.	Rafael silva Atilio
	➤ Plantean metas	2	Promover el planteamiento de metas con el fin de desarrollar acciones comunicativas pertinentes.	Acuerdos Institucionales del Personal Administrativo para usar Estrategias de Comunicación interna (Facebook, WhatsApp, y Correo Electrónico.)	Feb. 2021.	Velásquez Arroyo Andy Yoel
	➤ Elabora estrategias de comunicación	3	Mejorar las estrategias de comunicación interna entre todo el personal administrativo.	Realización de 01 charla sobre las estrategias de comunicación interna	Fin. 26 Feb. 2021	
	➤ Incentivar cultura comunicativa	4	Los trabajadores administrativos asumen acuerdos y compromisos para desarrollar una cultura comunicativa.	Toma de acuerdos y compromisos del personal administrativo para la implementación de Estrategias de Comunicación Interna (Facebook, WhatsApp, y Correo Electrónico), para el fomento de una cultura comunicativa y el mejoramiento del buen trato al usuario de la institución.		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Propicia la identificación con la institución</li>   <li>➤ Promover la retroalimentación para mejorar</li>   <li>➤ Propicia el dialogo abierto para compartir ideas</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>5</b></p> <p style="text-align: center;"><b>6</b></p> <p style="text-align: center;"><b>7</b></p>	<p>Los trabajadores administrativos demuestran su sentido de identificación con objetivos institucionales a través de sus actitudes y compromisos asumidos</p> <p>Los trabajadores administrativos de la institución conocen, manejan y valoran los beneficios de las Estrategias de Comunicación interna en su desarrollo personal y laboral.</p> <p>Promover la participación activa de los trabajadores administrativos interactuando abiertamente con el uso de las estrategias de comunicación interna.</p>	<p>01 Charlas sobre importancia del sentido de pertenencia de un trabajador a una organización laboral.</p> <p>01 Taller de utilización y manejo de Estrategias de Comunicación interna (Facebook, WhatsApp, y Correo Electrónico.)</p> <p>Fomentar la creación de grupos de interacción entre el personal y los usuarios con las estrategias de comunicación interna.</p>		
--	---	---	--	--	--	--

### Presupuesto del plan de intervención

Indicador	Actividad / acción	Descripción del gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo T/ U	Rubro presupuestal	Total S./
Socialización directa con el personal	Talleres de Habilidades Blandas en el desarrollo de las habilidades y relaciones interpersonales para el desarrollo personal y laboral	Papelotes	01	Docena	0.70	8.40	autofinanciado	272.0
		Plumones	01	Docena	4.00	48.00		
		Lapiceros	01	Docena	1.00	12.00		
		Alquiler de data	01	Hora	100.00	100.00		
		Impresión	03	Docenas	0.10	3.60		
		Movilidad local	2	Unidad	2.00	4.00		
		Refrigerio	8	Unidad	3.00	24.00		
		Plumones de pizarra.	01	unidades	6.00	72.00		
Plantean metas	Acuerdos Institucionales del Personal Administrativo para usar Estrategias de Comunicación interna (Facebook, Washatt, y Correo Electrónico.)	Alquiler de data	01	Unidad	100.00	100.00	autofinanciado	1140
		Papelotes	01	Docena	0.70	8.40		
		Contrato de especialista	01	unidad	1000.00	1000.00		
		impresión	03	Docenas	0.10	3.60		
		Movilidad local	2	Unidad	2.00	4.00		
		Refrigerio	8	Unidad	3.00	24.00		

Elabora estrategias de comunicación	Realización de charlas sobre las estrategias de comunicación interna	Alquiler de data Papelotes impresión Movilidad local Refrigerio	01 01 03 2 (Personas) 8 (Personas)	Unidad Docenas s Docenas s Unidad Unidad	100.00 0.70 0.10 2.00 3.00	100.00 8.40 3.60 4.00 24.00	Autofinanciado	140.0
Incentivar cultura comunicativa	<b>Toma de acuerdos y compromisos</b> del personal administrativo para la implementación de Estrategias de Comunicación Interna (Facebook, Washatt, y Correo Electrónico.), para el fomento de una cultura comunicativa y el mejoramiento del buen trato al usuario de la institución.	Alquiler de data Papelotes impresión Movilidad local Refrigerio	01 01 03 2 (Personas) 8 (Personas)	Unidad Docenas s Docenas s Unidad Unidad	100.00 0.70 0.10 2.00 3.00	100.00 8.40 3.60 4.00 24.00	Autofinanciado	140.0

Propicia la identificación con la institución	<b>Charlas sobre importancia del sentido de pertenencia</b> de un trabajador a una organización laboral	Alquiler de data Papelotes impresión Movilidad local Refrigerio	01 01 03 2 (Personas) 8 (Personas)	Unidad Docenas s Docenas s Unidad Unidad	100.00 0.70 0.10 2.00 3.00	100.00 8.40 3.60 4.00 24.00	Autofinanciado	140.0
Promover la retroalimentación para mejorar	<b>Talleres de utilización y manejo de Estrategias de Comunicación interna</b> (Facebook, Washatt, y Correo Electrónico.)	Alquiler de data Papelotes impresión Movilidad local Refrigerio	01 01 03 2 (Personas) 8 (Personas)	Unidad Docenas s Docenas s Unidad Unidad	100.00 0.70 0.10 2.00 3.00	100.00 8.40 3.60 4.00 24.00	Autofinanciado	140.0
Propicia el dialogo abierto para compartir ideas	Fomentar la creación de grupos de interacción entre el personal y los usuarios con las estrategias de comunicación interna.	Alquiler de data Papelotes impresión Movilidad local Refrigerio	01 01 03 2 (Personas) 8 (Personas)	Unidad Docenas s Docenas s Unidad Unidad	100.00 0.70 0.10 2.00 3.00	100.00 8.40 3.60 4.00 24.00	Autofinanciado	140.0
<b>TOTAL</b>								S/ 2112

## Evaluación de resultados

Se evidencia

N°	Si cumplió con el objetivo	No cumplió con el objetivo
	x	

## REFERENCIAS

- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *Definición de desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. . *Revista de Psicología*. .
- Brandoline, A. y Gonzales, F. (2008). *Comunicación interna*. Buenos Aires - Argentina: DIRCOM.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo*. Santiago: Colección Libros de la empresa,.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: McGraw Hill.
- Cifuentes, L. (30 de agosto de 2017). *El correo electrónico*. Obtenido de <https://www.estrelladigital.es/articulo/la-red/importante-tener-cuenta-correo-electronico/20170830184916328755.html>
- Cotro, H. (02 de enero de 2020). *Las redes sociales*. Obtenido de <https://marketerosdehoy.com/redes-sociales/ventajas-y-desventajas-de-las-redes-sociales/>
- Cubas, V. W. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico "04 de junio de 1,821" de Jaén - Cajamarca*. Jaén - Perú: Universidad César Vallejo.
- Cuevas, J. (2010). *Factores más usados en la evaluación de desempeño*. Obtenido de <http://psicologíayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluación-de-desempeño.html>.
- Facchin, J. (20 de junio de 2018). *¿Que es el Facebook?* Obtenido de <https://josefacchin.com/facebook-que-es-como-funciona/>
- Fernández, C. C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas.
- Fischman, D. (06 de abril de 2017). "Evaluaciones de desempeño". *El Comercio*.

- Folgado, R. (10 de Junio de 2014). *Diseño y estimulación para mejorar el rendimiento laboral*. Obtenido de <http://www.elmundo.es/economía/2014/06/10/5391ebc5ca474196668b458e.html>.
- Formanchuk, A. (2010). *Comunicación interna 2.0: un desafío cultural*. Buenos Aires - Argentina: Formanchuk & Asociados.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*.
- García, M. y otros. (2011). *Auditorías de la calidad en la Norma ISO 9000:2000. Rev. Industrial Data - Instituto de Investigación FII*. Lima- Perú: UNMSM N° 6.
- Guardiola, C. y Basurto, K. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. Montemorelos - México: Universidad de Montemorelos, México.
- Guerra, I. (04 de febrero de 2017). *Importancia del correo electrónico*. Obtenido de <https://larepublica.es/2017/02/04/la-importancia-correo-electronico/>
- Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana editores, s.a. de c.v.
- Huamán, A. A. (2017). *Incidencia de la comunicación 360° como estrategia para reducir el índice de morosidad en los valles académicos de los alumnos de la Universidad Alas Peruanas filial Cajamarca*. Cajamarca - Perú: Universidad de cajamarca.
- Kreps, G. (1990). *La comunicación en las organizaciones*. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Menene, L. (2013). *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo*. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/eficaciaeficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Muñiz, G. R. (2019). La comunicación interna. *Marketing en el siglo XXI*, capítulo 12.

- Neyra, C. D. (2019). *Propuesta de plan de comunicación interna para la empresa petrolera Sapet development peru INC sucursal Perú*. Piura - Perú: Universidad de Piura.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la organización*. Madrid - España: Pearson Prentice Hall.
- Palmar R., Valero U., y Jhoan M. (17 de enero de 2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159 - 188. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pasmíño, T. M. (2018). *Auditoría de Comunicación Interna y Campañas de Comunicación Interna y Global para Conservación Internacional Ecuador*. Quito - Ecuador: Universidad San Francisco de Quito USFQ.
- Pastor, G. A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. Lima - Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pérez, P.J y Gardey, A. (2015). *Definición de whatsapp*. Obtenido de <https://definicion.de/whatsapp/>
- Regalado, p. N. (Agosto de 2018). *¿Que son grupos de facebook?* Obtenido de <https://www.estrelladigital.es/articulo/la-red/importante-tener-cuenta-correo-electronico/20170830184916328755.html>
- Rivera, R. A. (2012). ¡El gestor de comunicación interna ayuda a hacer que las cosas pasen! *Gestión de la comunicación interna*, 01 - 19.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Prentice hall hispanoamericana.
- Rubín, R. (03 de febrero de 2020). *Redes sociales*. Obtenido de <https://www.ciudadano2cero.com/facebook-que-es-como-funciona/>

- Rubio, D. P. (09 de 07 de 2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid - España: Instituto Europeo de gestión empresarial. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Ruiz, a. K. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura del gobierno regional de cajamarca*. Universidad Nacional de Cajamarca: Cajamarca - Perú.
- Salas, A. (10 de febrero de 2015). *6 formas de como aprovechar el whatsapp web*. Obtenido de <https://agencia.best/blog/como-aprovechar-whatsapp-web-para-comunicacion-de-empresa/>
- Sanín,J. y Salanova,M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Colombia.: Universitas Psychologica, p 23.
- Sum, M. M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Quetzaltemango - Guatemala: Universidad Rafael Landivar.
- Tauma, B. T. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la agencia del BBVA continental en la ciudad de cajamarca y su ámbito de alcance, año 2016*. Cajamarca - Perú: Universidad de cajamarca.
- Torado,R; Abramo,L y Godoy,L. (2014). *Desempeño Laboral de hombres y mujeres*. CEN.
- Vroom,V. y Jago,A. (16 de setiembre de 1988). *The New Leadership: Managing participation in organizations*. New- York: prentice Hall. Obtenido de <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>
- Wade, M. (16 de Abril de 2014). *Are you a complete executive?* Obtenido de <http://www.imd.org/research/challenges/TC030-14-are-youa-complete-executive-michael-wade.cfm>

## ANEXOS

- Anexo 2. Carta de autorización de la empresa



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
REGIÓN CAJAMARCA - UGEL SAN IGNACIO  
I.E.E.P.S.M. N° 16449 "ELOY SOBERON FLORES" - SAN IGNACIO



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

San Ignacio, 20 de Noviembre de 2019

**Carta N° 20-2019/IEEPSM.N° 16449-"ESF"/D**

**SEÑORES:**

ATILIO RAFAEL SILVA  
ANDY YOEL VELÁSQUEZ ARROYO  
Alumnos de la Universidad Cesar Vallejo  
Facultad de Ciencias Empresariales

**ASUNTO:** Autoriza Permiso para recabar Información que sea Necesaria Sobre trabajo de investigación de tesis.

**REFER.** : Exp. N° 631 de fecha 15 de Noviembre de 2019

De mi especial consideración

Es oportuno expresarle mi cordial saludo y a la vez hacerle de su conocimiento lo siguiente:

Que, según el documento de la referencia se autoriza a los alumnos: **Atilio Rafael Silva**, identificado con DNI: 27704065 y **Andy Yoel Velásquez Arroyo**, identificado con DNI: 46559560, de la escuela profesional de administración, de la Universidad Cesar Vallejo, para recabar información necesaria a través de encuestas y entrevistas o algún otro tipo de información que lo requiera, con la finalidad de sustentar la información para el desarrollo de su tesis titulada: "Estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio.

Me suscribo de Ud., brindándole todas las facilidades y deseándole éxitos en sus estudios.

Atentamente,

Av. La Cultura N° 130 – San Ignacio

● Anexo 3. Matriz de consistencia

MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA	PROBLEMA	POSIBLES CAUSAS	OBJETO ESTUDIO	OBJETIVOS	CAMPO DE ACCIÓN	TÍTULO DE LA INV.	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS O MÉTODOS	INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No admiten manifestaciones innovadoras para el cambio.</li> <li>• El trabajador tiene miedo a las evaluaciones tanto internas como externas</li> <li>• Poco interés por cumplir con su labor diaria.</li> <li>• escasa comunicación entre los trabajadores.</li> </ul>	<p>¿Qué impacto tiene las estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechazan aplicativos innovadores para mejorar el desempeño laboral.</li> <li>• Temor al despido.</li> <li>• Falta de motivación, incentivos por el órgano directivo.</li> <li>• Escasa utilización de las redes sociales,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio.</li> <li>• Identificar los factores influyentes del desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio.</li> </ul>	<p><b>GENERAL</b> Determinar el impacto de las estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio.</p>	<p>El desarrollo de la investigación tiene como escenario la I.E."Eloy Soberón Flores", quien cuenta con una población de 54 docentes y funcionarios de los cuales la muestra son 6 personas que pertenecen al área administrativa.</p>	<p>Estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E." Eloy Soberon Flores", San Ignacio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• H<sub>1</sub>: El impacto de las estrategias de comunicación interna influirá en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores" San Ignacio.</li> </ul>	<p><b>INDEPENDIENTE</b> :</p> <p>Estrategias de comunicación Interna.</p> <hr/> <p><b>DEPENDIENTE:</b></p> <p>Desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• observación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la encuesta</li> </ul>

● Anexo 6. Validación de instrumentos de recolección de datos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio.

1.2 Investigador (a) (es):

- Rafael Silva Atilio.
- Velásquez Arroyo Andy Yoel.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80	
Organización	Existe una organización lógica				79	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				79	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				80	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

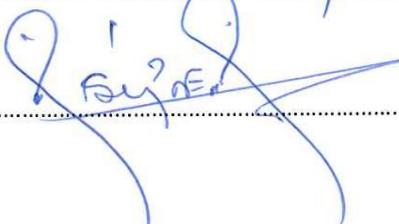
3. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....  
.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Segundo R. Olano Flores DNI: 29841044

Grado académico: Lic. ADM. ESPECIAL Centro de Trabajo: MPST

Firma:  Fecha: 17/04/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio.

1.2 Investigador (a) (es):

- Rafael Silva Atilio.
- Velásquez Arroyo Andy Yoel.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				✓	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
Organización	Existe una organización lógica				✓	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				✓	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				✓	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				✓	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

82

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El Instrumento denominado "Instrumento para medir el Desempeño Laboral", en mi opinión es factible.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Rossitain Domínguez Flores DNI: 74649273

Grado académico: Mg. Lic. Administración Centro de Trabajo: I.E.S.T.P "San Ignacio"

Firma:   
Mg. Adm. Rossitain Domínguez Flores  
C.I.A.D N° 18705

Fecha: 07-04-2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrategias de comunicación interna en el desempeño laboral del área administrativa en la I.E. "Eloy Soberon Flores", San Ignacio.

1.2 Investigador (a) (es):

- Rafael Silva Atilio.
- Velásquez Arroyo Andy Yoel.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
Objetividad	Está expresado en conductas observables				✓	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
Organización	Existe una organización lógica				✓	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				✓	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				✓	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				✓	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				✓	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

81

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento denominado: "Instrumento para medir el Desempeño Laboral", en mi opinión es factible.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Ana María Parihuamán Velásquez DNI: 17847628

Grado académico: Lic. en Administración Centro de Trabajo: I.E.S.T.P "San Ignacio"

Firma:  Fecha: 06-04-2020

- Anexo 7. Validación del modelo Y/O programa

**NOMBRES** : Rafael Silva, Atilio

Velásquez Arroyo, Andy Yoel

**PROFESIONAL EXPERTO** : Dra. Flores Fernández, Mileydi

**CENTRO LABORAL** : Universidad Cesar Vallejo

**CARGO** : Docente de la Escuela de Administración

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
<b>Base teórica</b>						
1.-El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4	5	
<b>Objetivo</b>						
2.- El programa responde al objetivo formulado	1	2	3	4	5	
<b>Contenidos</b>						
3.- Contiene actividades para mejorar la variable dependiente	1	2	3	4	5	
4.- Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de la variable dependiente	1	2	3	4	5	
5.- Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas para lograr los objetivos planteados	1	2	3	4	5	
<b>Calidad técnica</b>						
6.- El programa incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.	1	2	3	4	5	

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
7.-Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del programa y de todos ellos con los objetivos.	1	2	3	4	5	
8.- Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	
9.- El programa responde a la mejora de la variable dependiente.	1	2	3	4	5	
<b>Viabilidad</b>						
10.- el programa puede ser aplicado por cualquier profesor y especializado en el área a tratar.	1	2	3	4	5	
11.- las actividades son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	
12.- la secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	
<b>Metodología</b>						
13.-la metodología tiene una base didáctica	1	2	3	4	5	
14.-La metodología utilizada es apropiada a las características de los investigados	1	2	3	4	5	
<b>Evaluación</b>						
15.- El programa describe su forma de evaluación.	1	2	3	4	5	

**V. Escala de valoración:**

<b><u>Categorías</u></b>	<b><u>Puntaje</u></b>	<b><u>Descripción</u></b>
Muy malo	15-27	El programa no es aplicable
Malo	28 – 39	
Regular	40 – 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 – 63	El programa es aplicable, tener en cuenta las sugerencias.
Muy bueno	64 – 75	El programa es aplicable.

**OBSERVACIONES:**

**SUGERENCIAS:**

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN**

**Puntaje obtenido:**

Flores Fernández, Mileydi

DNI:

FIRMA

-----

- Anexo 8. Encuesta para determinar el problema

**Encuesta para diagnosticar el desempeño laboral del personal administrativo I.E.P.S.M. N° 16449 “Eloy Soberon Flores”**

**Instrucciones:**

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la Efectividad del uso de estrategias de comunicación interna en el cumplimiento de labores de los trabajadores Administrativos.

Marca con una (x) dentro del recuadro si es.....

N°	PREGUNTA	SI	NO
01	EL equipo directivo te ha explicado claramente las funciones de tu puesto de trabajo y sus responsabilidades.		
02	Tienes conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permitan la comunicación fluida dentro de tu área de trabajo.		
03	Creer que la comunicación mediante email y redes sociales sería más efectiva.		
04	La información que recibes siempre es mediante rumores o canales informales.		
05	La información que recibes en tu trabajo es oportuna		
06	La información que recibes es útil para desarrollar tus actividades de trabajo.		
07	Existe oportunidades para dar a conocer tus ideas y compartir las mejores prácticas de conocimiento dentro de tu trabajo		
08	Existe comunicación entre tus compañeros de trabajo que permite el desarrollo de las buenas relaciones interpersonales.		
09	Te gustaría capacitarte para desarrollar mejor las actividades dentro de tu trabajo		
10	Estoy conforme con el tipo de comunicación que posee la Institución.		
11	La comunicación interna de la Institución es relevante para la satisfacción laboral de los trabajadores		
12	La falta de comunicación interna provoca insatisfacción en el desempeño laboral.		
13	Comunicarme de manera efectiva conlleva a una mayor satisfacción laboral.		
14	Estoy satisfecho con la manera que me comunico con el personal de la Institución.		
15	La comunicación interna repercute en su Rendimiento laboral		

¡Gracias por su colaboración!!

- Anexo 9. Instrumento de recolección de datos.

## INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Estimado trabajador el presente cuestionario es parte de un estudio de investigación, orientado a medir el desempeño laboral en la Institución Educativa Eloy Soberón Flores.

Marque con una X la alternativa correcta.

1.- Malo

2.- Regular

3.- Bueno

4.- Muy bueno.

N°	Ítems	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno.
Dimensión retribuciones					
1.	¿Considera Ud. que la institución donde labora incentiva económicamente a su personal por un buen trabajo realizado?				
2.	¿El cumplimiento de tareas encomendadas es acorde con la remuneración mensual que percibe?				
3.	¿Considera que el trabajo que realiza es reconocido por los directivos de la institución?				
4.	¿Considera que su trabajo es reconocido públicamente mediante resoluciones de felicitación?				
Dimensión satisfacción					
5.	¿Considera sentirse satisfecho con la labor que realiza en su área de trabajo?				
6.	¿Considera que el personal administrativo está completamente identificado y comprometido con el trabajo?				
7.	¿Se considera satisfecho por la valoración del equipo directivo por las nuevas formas de hacer las cosas?				
Dimensión Habilidades y aptitudes					
8.	¿Considera que en la institución el personal tiene las habilidades para realizar su trabajo?				
9.	¿Considera que el personal está totalmente predispuesto para realiza su trabajo?				
10.	¿Considera usted que cumple con responsabilidad las tareas que se le asignan?				
Dimensión Capacitación					
11.	¿Considera que la institución se preocupa por la capacitación y actualización de su personal?				
12.	¿Considera Ud. que la capacitación es imprescindible para mejorar su desempeño laboral?				

13.	¿Cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar su trabajo?				
14.	¿Considera que los recursos tecnológicos que utiliza diariamente para realizar sus labores le permiten desempeñarse mejor?				
	Dimensión factores motivacionales y conductuales				
15.	¿Considera que la motivación y el comportamiento adecuado influyen en el desempeño laboral del personal administrativo?				
16.	¿Considera que los directivos realizan el trabajo motivador al personal administrativo para que este realice un buen trabajo?				
	Dimensión clima organizacional				
17.	¿Cree Ud. que sus compañeros le orientan adecuadamente en el desarrollo de sus labores?				
18.	¿Considera que la institución propicia un ambiente agradable para el desarrollo de su trabajo?				
	Dimensión Expectativas del empleador				
19.	¿Cree que la competencia entre el personal administrativo permite que el área sea más eficiente?				
20.	¿Considera Ud. Trasladarse a otra institución de mejor nivel?				

¡Muchas gracias por su colaboración!

- Anexo 10. Tablas

Objetivo N° 01

TABLA N° 08

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Malo</b>	01	16.70%
<b>Regular</b>	03	50.00%
<b>Bueno</b>	02	33.30%
<b>Muy Bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 14

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	02	33.3%
<b>Regular</b>	03	50.0%
<b>Bueno</b>	01	16.7%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 17

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	02	33.3%
<b>Regular</b>	02	33.3%
<b>Bueno</b>	02	33.3%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 18

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	02	33.3%
<b>Regular</b>	02	33.3%
<b>Bueno</b>	02	33.3%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 19

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	02	33.3%
<b>Regular</b>	03	50.0%
<b>Bueno</b>	01	16.7%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 20

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	04	66.7%
<b>Regular</b>	00	0.0%
<b>Bueno</b>	02	33.3%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

### Resumen por ítems objetivo 1

Tabla N° 21

<b>Nivel</b>	<b>08</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>Malo</b>	16.7%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	66.7%
<b>Regular</b>	50.0%	50.0%	33.3%	33.3%	50.0%	0.0%
<b>Bueno</b>	33.3%	16.7%	33.3%	33.3%	16.7%	33.3%
<b>Muy bueno</b>	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Tablas de los ítems 08,14,17,18,19,20.

### Objetivo N° 02

TABLA N° 01

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	06	100.00%
<b>Regular</b>	00	0.00%
<b>Bueno</b>	00	0.00%
<b>Muy bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 02

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Malo</b>	02	33.30%
<b>Regular</b>	03	50.00%
<b>Bueno</b>	01	16.70%
<b>Muy Bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 03

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Malo</b>	03	50.00%
<b>Regular</b>	03	50.00%
<b>Bueno</b>	00	0.00%
<b>Muy bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 04

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	01	16.70%
<b>Regular</b>	01	16.70%
<b>Bueno</b>	04	66.70%
<b>Muy Bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 05

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	01	16.70%
<b>Regular</b>	03	50.00%
<b>Bueno</b>	02	33.30%
<b>Muy Bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 06

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Malo</b>	03	50.00%
<b>Regular</b>	01	16.70%
<b>Bueno</b>	02	33.30%
<b>Muy Bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 07

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Malo</b>	01	16.70%
<b>Regular</b>	01	16.70%
<b>Bueno</b>	03	50.00%
<b>Muy Bueno</b>	01	16.70%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 09

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Malo</b>	02	33.30%
<b>Regular</b>	00	0.00%
<b>Bueno</b>	04	66.70%
<b>Muy Bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 10

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
<b>Malo</b>	03	50.00%
<b>Regular</b>	03	50.00%
<b>Bueno</b>	00	0.00%
<b>Muy Bueno</b>	00	0.00%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 11

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	04	66.7%
<b>Regular</b>	01	16.7%
<b>Bueno</b>	01	16.7%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 12

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	01	16.7%
<b>Regular</b>	05	83.3%
<b>Bueno</b>	00	0.0%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 13

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	02	33.3%
<b>Regular</b>	04	66.7%
<b>Bueno</b>	00	0.0%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 15

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	00	0.0%
<b>Regular</b>	04	66.7%
<b>Bueno</b>	02	33.3%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

TABLA N° 16

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Malo</b>	00	0.0%
<b>Regular</b>	02	33.3%
<b>Bueno</b>	04	66.7%
<b>Muy bueno</b>	00	0.0%

Fuente: guía de observación aplicada a los trabajadores administrativos.

Resumen por ítems del objetivo N° 02

TABLA N° 22

<b>Nivel</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>05</b>	<b>06</b>	<b>07</b>	<b>09</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
<b>Malo</b>	100.0%	33.3%	50.0%	16.7%	16.7%	50.0%	16.7%	33.3%	50.0%	66.7%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%
<b>Regular</b>	0.0%	50.0%	50.0%	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%	0.0%	50.0%	16.7%	83.3%	66.7%	66.7%	33.3%
<b>Bueno</b>	0.0%	16.7%	0.0%	66.6%	33.3%	33.3%	50.0%	66.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%
<b>Muy bueno</b>	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Tablas de los ítems 1,2,3,4,5,6,6,9,10,11,12,13,15 y 16.

- Anexo 11. Recursos y presupuesto

En la elaboración de nuestro trabajo de investigación se ha realizado el presupuesto teniendo en cuenta los recursos humanos, materiales y económicos, lo cual se detalla:

<b>RECURSOS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>COSTO S/.</b>
<b>1. Humano: Digitador</b>	01		250.00
<b>2. Tecnológicos:</b>			
<b>Laptop</b>	01	1,500.00	1,500.00
<b>Mouse</b>	01	30.00	30.00
<b>Internet y Llamadas telf.</b>	06 meses	70.00	420.00
<b>USB 32 GB</b>	02	40.00	80.00
<b>3. Materiales de Escritorio:</b>			
<b>Lapiceros</b>	10	1.00	20.00
<b>Papel Bond</b>	500	20.00	20.00
<b>Impresiones</b>	600	0.30	180.00
<b>Anillado</b>	05	10.00	50.00
<b>Corrector</b>	02	5.00	10.00
<b>Resaltador</b>	02	5.00	10.00
<b>4. Pasajes y viáticos</b>			
<b>Pasajes</b>	02	250.00	500.00
<b>5. Propuesta de Intervención</b>	01		2,112.00
		<b>TOTAL</b>	<b>S/. 5,182.00</b>

### **Financiamiento**

Para llevar a cabo el desarrollo de nuestro Proyecto por un monto de S/. 5,182.00, este monto será autofinanciado por los autores.