



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**Plan de comunicación interna digital y clima laboral en una  
Institución Educativa - Trujillo, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**AUTORES:**

Quevedo Acuña, Francesca Viviana (ORCID: 0000-0002-8954-4965)  
Valencia Medina, Oriana Nicole (ORCID: 0000-0001-9752-2873)

**ASESOR:**

Mg.Ríos Incio, Felipe Anderson (ORCID: 0000-0001-7049-8869)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

TRUJILLO - PERÚ  
2020

## **Dedicatoria**

*A mi madre Gudy Acuña, por haberme guiado a lo largo de mi vida por el camino del bien. A mis hermanos María Gracia y Giovanni, por ser mi soporte día a día. A mi familia en general, por su apoyo incondicional siempre. Sin ustedes nada de esto sería posible.*

*Francesca Quevedo*

*A mi madre Nancy Medina por ser un pilar fundamental en mi vida, por confiar en mis decisiones, por brindarme la motivación y la oportunidad de lograr lo que me propongo, a mi familia por su comprensión y apoyo.*

*Oriana Valencia*

## **Agradecimientos**

*Agradezco principalmente a Dios, ya que todo esto es posible gracias a él. A mi familia por brindarme su constante apoyo. A mi compañera de tesis por compartir conmigo esta investigación, a pesar de las dificultades que se presentaron podemos decir que ¡lo logramos!*

*Francesca Quevedo*

*Gracias a la voluntad de Dios por darme la vida y las fuerzas para superar dificultades. A mis padres por ser mi soporte y brindarme la oportunidad de seguir mis sueños. A mi amiga y compañera de tesis por su compañía, paciencia y compromiso para culminar con éxito esta investigación. A mi enamorado, por su cariño y comprensión.*

*Oriana Valencia*

*Agradecemos con todo cariño a nuestro grupo de amigos “Team Razzeto” por permitirnos aprender de la vida juntos durante estos 5 años de carrera profesional. A nuestro asesor Felipe Ríos por la paciencia y confianza que nos dio durante todo este camino. Un agradecimiento especial también para quien en vida fue nuestro asesor Raúl Rivero Ayllón (Q.E.P.D) por sus enseñanzas brindadas.*

*Francesca Quevedo y Oriana Valencia*

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Resumen</b> .....	v
<b>Abstract</b> .....	vi
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Marco teórico</b> .....	3
<b>III. Metodología</b> .....	10
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	10
<b>3.2. Variables y operacionalización</b> .....	11
<b>3.3. Población, muestra y muestreo</b> .....	12
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	12
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	12
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	13
<b>3.7. Aspectos éticos</b> .....	13
<b>IV. Resultados</b> .....	13
<b>V. Discusión</b> .....	19
<b>VI. Conclusiones</b> .....	20
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	21
<b>Referencias</b> .....	22
<b>Anexos</b>	

## Resumen

El clima laboral adecuado que exista entre el personal de una organización permite el buen funcionamiento de la misma, es importante que exista una buena comunicación interna ya que ésta permitirá las buenas relaciones entre los miembros de una institución. En la Institución Educativa N° 80865 Daniel Hoyle existe la necesidad de mantener una adecuada comunicación interna que permita que los trabajadores ejecuten sus labores motivados y comprometidos con la institución; por ello la propuesta del plan de comunicación interna digital busca fortalecer el clima laboral de esta institución. La investigación presenta un enfoque cuantitativo con un diseño de estudio no experimental, descriptivo, transversal y propositivo. Para la obtención de resultados se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario basado en 57 ítems de acuerdo a las dimensiones estudiadas. La muestra estuvo conformada por todo el personal de la institución con un total de 55 colaboradores. Se concluyó que se presentan deficiencias en los factores grupales que involucran el trabajo en equipo, administración del conflicto y percepción de la organización. En la propuesta del plan de comunicación interna digital se plantearon acciones que se orientan a conseguir la mejora del clima laboral de la institución educativa.

**Palabras clave:** Comunicación interna, Plan de comunicación, Institución Educativa

## **Abstract**

The appropriate working environment that exists among the staff of an organization allows the proper functioning of the same, it is important that there is good internal communication because it will allow good relations between members of an institution. In the Educational Institution N° 80865 Daniel Hoyle there is the need to maintain an adequate internal communication that allows the workers to execute their tasks motivated and committed with the institution; for that reason the proposal of the digital internal communication plan seeks to strengthen the labor climate of this institution. The research presents a quantitative approach with a non-experimental, descriptive, transversal and propositional study design. To obtain results, the survey technique was used with the questionnaire instrument based on 57 items according to the dimensions studied. The sample was conformed by all the personnel of the institution with a total of 55 collaborators. It was concluded that there are deficiencies in group factors involving teamwork, conflict management and perception of the organization. In the proposal of the digital internal communication plan, actions were proposed that are oriented to achieve the improvement of the work environment of the educational institution.

**Keywords:** Internal communication, Communication plan, Educational institution

## I. Introducción

El clima laboral se ha tratado inicialmente desde panoramas administrativos o de dirección en general. Sin embargo, con el paso del tiempo ha ido expandiéndose hasta el sector de educación, teniendo en cuenta la colaboración y el clima institucional como posturas que interactúan en una organización con fines educativos de forma correspondiente que asimismo revelan los valores y finalidades del día a día en la escuela, colaborando significativamente a los logros educativos.

Existen reportes que evidencian que aproximadamente la mitad de la población peruana estima que es mucho más accesible obtener un empleo nuevo que conseguir un ascenso de puesto en la empresa que trabaja. (Reporte global de Tendencias de Capital Humano 2019 de Deloitte). De la misma manera el reporte manifiesta que en el país un 83% de empresas atribuye un gran valor a la satisfacción y experiencias, y una minoría considera que su personal estaría satisfecho con las actividades diarias. (Diario Gestión, 2019)

La agencia de empleos Aptitus hizo una encuesta donde se encontró que el 81% de los trabajadores afirma que el clima es un factor de suma importancia para el desempeño laboral. También se encontró que el 86% de peruanos renunciaría a su trabajo en caso tuviera un mal clima laboral, así como un 19% mencionó que en realidad este aspecto no influye en sus labores. (Andina, 2018)

Josefina Ibáñez Pantoja, decana del Colegio de Trabajadoras Sociales Región La Libertad, sostuvo que las empresas no reconocen que la fidelización y contribución en la productividad de los trabajadores dependen mucho de un buen clima laboral, un mal ambiente de trabajo influye en el estado emocional de los trabajadores, en consecuencia, repercute en el rendimiento de estos; lo cual perjudica a su misma empresa. Sin embargo, las empresas no se comprometen con la comodidad del trabajador porque

para ellos es fundamental la ganancia económica que la inversión social. (Diario La República, 2017)

Debido a la situación actual que atraviesa el país y el resto del mundo, no era posible que las instituciones cuenten con una participación presencial del personal con el que desarrollan sus labores. Es por ello que las instituciones recurrieron a utilizar plataformas digitales como medio de comunicación constante con sus colaboradores. Sin embargo, desconocían si realmente las plataformas digitales funcionaban de manera correcta para mantener un ambiente laboral adecuado para que el personal desarrollara sus funciones de manera eficaz. En consecuencia, se realizó esta investigación con el propósito de proponer un plan de comunicación interno de manera digital que favorezca en el fortalecimiento del clima laboral.

Teniendo en cuenta la realidad problemática y todo lo mencionado anteriormente se hizo la siguiente interrogante ¿de qué manera contribuir a la mejora del clima laboral de la I.E. N° 80865 Daniel Hoyle?

Considerando que cada institución es un universo distinto y en cada una de ellas existen diferentes estrategias para establecer una buena comunicación y consecuente a ello, un buen clima laboral; esta investigación se justificó metodológicamente en la importancia que muestra la institución de mantener un ambiente laboral en buen estado haciendo de uso útil la estrategia digital que se propone. La justificación práctica se basó en la ayuda tendrán los directivos de las instituciones educativas ya que va a contribuir en un futuro lograr la mejora del clima laboral mediante un plan de comunicación interna y la aplicación de distintas estrategias. Con respecto a la justificación educativa, servirá como guía para futuras investigaciones relacionadas al tema.

El objetivo general de la investigación fue proponer un plan de comunicación interna digital para fortalecer el clima laboral de la I.E. N° 80865 Daniel Hoyle. En cuanto a los objetivos específicos se tomó en cuenta diagnosticar el clima laboral con el que contaba la Institución Educativa N° 80865 Daniel Hoyle, otro de los objetivos fue diseñar el plan de comunicación interna digital con



el fin de mejorar el clima laboral de la institución y como tercer objetivo se tuvo en cuenta el validar a través de un juicio de expertos el plan de comunicación diseñado, para así lograr comprobar si dicho plan realmente contribuirá con la mejora del clima laboral en la institución educativa.

## **II. Marco teórico**

Existen trabajos previos relacionados a las variables de investigación donde al estudiar la relación entre la comunicación interna y los factores que repercuten en el clima laboral de una organización, luego de realizar un diagnóstico, por medio de cuestionarios, se obtiene un alto nivel de vínculo entre las variables analizadas, por lo tanto, se concluye que existe relación entre la comunicación interna de una empresa y el clima laboral de la misma. (Adell y Tello, 2017)

Por otro lado, Vaca (2015) en su investigación afirma que al no existir un ambiente de trabajo agradable se generan conflictos entre los colaboradores de una institución, lo que afecta al desempeño de cada integrante en su labor. El personal y los servicios son la base fundamental de una institución por eso es necesario mejorar la comunicación interna y externa de la organización, por lo que la empresa debe priorizar la búsqueda de la comodidad de los mismos en su espacio de trabajo, aplicando diversas estrategias que permitan integración del personal y una mejora del desarrollo de sus funciones.

Rodríguez (2015) realizó una investigación de la realidad institucional con la finalidad de proponer la mejora del clima laboral y cultura organizacional. Se pudo concluir que existe un clima laboral favorable y alentadores aspectos de la cultura, donde existe un alto índice de satisfacción de los miembros de la organización. Sin embargo, existe la necesidad de implementar una gestión por procesos, lo cual será consecuencia de las decisiones políticas, el reconocimiento por las labores que realizan los trabajadores y la estabilidad laboral, lo cual elevará el nivel de compromiso e identidad con la institución y el estado de satisfacción en su espacio de trabajo.

Bello (2017) en su investigación plantea como objetivo evidenciar la manera en la que la comunicación interna influye en el clima laboral. La investigación fue medida mediante encuestas a trabajadores de la organización. En las conclusiones se afirma que tanto la comunicación organizacional y la comunicación horizontal influyen de manera independiente en el clima laboral, dentro de la gerencia donde se realizó el estudio, por lo que se recomendó mejorar la comunicación a través de diversas estrategias.

Palmer (2016) al realizar una investigación en una institución educativa, pudo concluir que existe una limitada práctica en el proceso y en la metodología de comunicación interna, además de la carencia de políticas de reconocimientos comunicacionales y talleres de socialización entre los miembros que participan de la institución. Por ello, considera importante desarrollar estrategias que fortalezcan el crecimiento motivacional el cual influirá en la resolución de conflictos, negociación eficaz y desempeño laboral.

Robles (2017) elaboró una propuesta con la finalidad de mejorar el clima organizacional en una municipalidad, los resultados de su investigación determinaron que el clima organizacional percibido por el 94% de la muestra estudiada es poco satisfactoria, de igual forma las dimensiones del clima organizacional: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación son percibidas de manera global como poco satisfactorio. Concluyendo que el clima organizacional es poco satisfactorio de acuerdo a la percepción del personal de la municipalidad.

La teoría relacionada con la investigación es la Teoría de la Comunicación Humana desarrollada por Watzlawick, Bavelas y Jackson (2011) en la cual se explica la comunicación como el resultado de un intercambio de información que se da en una relación y no como un proceso que surge en la persona internamente. Es así como recalca la importancia del cómo nos comunicamos en el aquí, ahora y la manera en la que nos influimos entre nosotros.

Existen cinco principios en los cual se apoya esta teoría los cuales son el hecho de que es imposible no comunicar, éste hace referencia a que el comportamiento es una forma de comunicarnos tanto implícita como explícitamente en sí mismo. También dice que incluso el permanecer en silencio es un mensaje. Aún cuando no hacemos nada estamos transmitiendo algo a nivel verbal como no verbal, la idea es que existe más información en el mensaje de lo que recogen las palabras.

El segundo principio es que la comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación lo que hace referencia a la meta comunicación, en toda comunicación no solamente es importante el significado del mensaje sino también como la persona que habla quiere ser entendida y la forma en la que se da a entender es relevante. El aspecto relacional determina e influye en el aspecto de contenido.

El principio número tres es la puntuación que da significado según la persona, este fue explicado como que cada persona normalmente construye una versión de lo que ve y lo que experimenta y de esto depende también la relación que construye con otras personas. Este principio es importante ya que explica cómo es que toda la información que nos llega es filtrada en base a nosotros mismos, a nuestras experiencias y aprendizajes a lo largo de nuestra vida.

El cuarto principio es la modalidad digital y la analógica, la primera trata de lo que se dice a través de las palabras y la segunda hace referencia que la comunicación no verbal; es decir, la forma en la que nos expresamos en el entorno en el cual nos relacionamos.

Por último, el quinto principio es la comunicación simétrica y complementaria; con éste se busca dar importancia a la manera que tenemos de relacionarnos con los demás, cuando decimos que la relación que mantenemos con la persona es simétrica nos referimos a que tenemos condiciones de igualdad y equivalencia, sin embargo, no nos complementamos. En cambio, si la relación es complementaria se da la desigualdad pero con aceptación a las diferencias y de esta manera se permite la interacción.

Otra de las teorías que se relacionó con la investigación es la Teoría de la Comunicación Organizacional desarrollada por Trelles (2001) la cual se centra en el análisis, diagnóstico, organización y perfeccionamiento de los aspectos que forman parte de los procesos de comunicación en diversas organizaciones; teniendo como propósito mejorar la interacción entre los miembros que la conforman, así como también de éstos con el público externo y lograr reforzar y perfeccionar la identidad corporativa y el cumplimiento de la organización.

En relación a la primera variable, Peña, Hernar y Wandosel (2015) definen a la comunicación interna como un intercambio planeado de mensajes en relación a la parte interna de una empresa que debe responder a una meta anteriormente planificada. También afirman que viene a ser un tipo de comunicación muy importante ya que pone en juego el funcionamiento ágil de los recursos humanos, la productividad y el clima laboral.

Muñiz (2007) afirma que la comunicación interna es aquella que va dirigida al cliente interno, con esto se refiere a los trabajadores. Las empresas tienen la necesidad de motivar al equipo humano y tenerlos en un entorno empresarial agradable.

Existen diversos tipos de comunicación interna, Jiménez (1998) afirma que se dividen en vertical, ascendente y descendente, que se produce entre los distintos niveles de la organización; también existe la horizontal la cual se presenta entre personal de la empresa que se encuentra en un mismo nivel organizacional. El otro tipo es la diagonal, esta se da entre personal de distinto nivel; también se dividen en formal o informal, dentro de esta se encuentra la interpersonal que se da entre dos o más trabajadores, intragrupal entre trabajadores en un mismo grupo de trabajo, intergrupala se da entre miembros de diferentes grupos de trabajo e institucional que se da entre la organización y los distintos públicos de carácter interno.

También existe la comunicación interna verbal y no verbal, la primera se hace uso de la palabra tanto hablada como escrita y la segunda se basa más en

un lenguaje corporal, teniendo en cuenta conductas, símbolos, procedimientos, etc.

Morales (2012) dice que la comunicación interna es importante y comprende desde la dirección general hasta los empleados. Es decir que todas las personas que forman parte de la empresa deben tener una misma dirección, todos los aportes deben sumarse para lograr alcanzar una meta en común. También recalca que es necesario que cada persona ponga de su parte para que el plan de comunicación logre dar resultado.

Según Vásquez (2001) un plan de comunicación es un instrumento que va ligado a la imagen y a la identidad corporativa de la empresa, para Molero (2005) el plan de comunicación no es simplemente una serie de acciones, sino que estas responden a criterios profesionales tanto como a una metodología y un planeamiento estratégico.

Para Rodríguez (2016) es importante la comunicación en las organizaciones ya que permite un ambiente tanto interno como externo que se identifican con la misma. De acuerdo con Cruz (2016) la comunicación también depende mucho de las actitudes de cada persona, en este caso de cada trabajador ya que uno que esté bien informado tendrá una actitud positiva, en cambio uno desinformado tendrá una actitud negativa.

Sánchez (2020) asegura que el plan de comunicación interna radica en poder llevar a cabo una secuencia de variables de comunicación como elementos comunes que influyen en los procesos comunicacionales por medio de un grupo de programas coherentes.

Las dimensiones a tener en cuenta en esta variable fueron en primer lugar los objetivos, los cuales vienen a ser los resultados en los que nos sujetamos para asegurar el éxito del plan de comunicación. Otra de las dimensiones fue el público, éste hace referencia al grupo de personas al momento de hacer uso del plan, también se sugiere que cada uno de ellos cuentan con los canales para poder brindar información.

La siguiente dimensión que se consideró fueron los canales ya que pueden tratarse de tradicionales como los tecnológicos, cada uno de éstos viene a ser una parte importante en lo que respecta al plan ya que hace referencia al medio por el cual se transmitirá la información a tratar. Otra dimensión a considerar fueron los contenidos; en este punto se debe considerar que existen dos partes, una que hace referencia a contenidos propios que se deseen transmitir y por otro lado se consideran los contenidos que traten tanto como protocolos, estrategias y recursos a utilizar para la transmisión de lo que se desee dar a conocer.

Asimismo, otra de las dimensiones fueron las acciones; las cuales se refieren por un lado a las que son propias del plan de comunicación señaladas para transmitir información notable y por otro lado las acciones propias para empezar el manejo del plan en sí. El cronograma fue otra dimensión a tratar, se debe establecer secuencias y tiempos determinados ajustados a la necesidad de la empresa en particular.

Por último, se encuentra la dimensión que hizo referencia a los responsables, éstos vendrían a ser los protagonistas que estarán involucrados en el funcionamiento y avance de las acciones ya mencionadas; también serán distintas en función de si se dirigen a la fijación del plan o al empleo de recursos que se pondrán en juego.

La segunda variable fue el clima laboral, el cual surge al juntar y hacer interactuar la percepción individual de cada colaborador, también surge el ambiente de cada área de la institución que se basa en los hábitos del mismo, cada colaborador es como un planeta y la empresa un universo. (Huaita y Luza, 2018)

El clima laboral también es definido como las percepciones compartidas que guardan relación con las políticas prácticas, así como también los procedimientos que una institución espera, también respalda y al mismo tiempo recompensa. Este acercamiento incluye las dimensiones del clima laboral en relación al comportamiento del trabajador, los atributos del trabajo,

las relaciones tanto sociales como interpersonales, así como también se tiene en cuentas los sistemas de recompensa. (Kuenzi y Schminke, 2009)

Las dimensiones de esta variable, fueron en primer lugar los factores personales que comprenden las subdimensiones y a su vez los indicadores diseñados por Ayala et al. (2016) que son la motivación intrínseca que se refiere al grado de interés que siente el trabajador respecto a su trabajo. La identidad que viene a ser el nivel de identificación y conocimiento de los trabajadores con la institución. Y por último la autonomía que hace referencia a la comprensión de independencia, así como también la opción de pensar y actuar libremente.

La segunda dimensión fueron los factores grupales que tienen como indicadores el trabajo en equipo definido como la impresión de los colaboradores acerca de la sinergia, la responsabilidad, las destrezas y el compromiso que se manifiestan en la institución. El apoyo que viene a ser la apreciación por parte de los trabajadores sobre la tolerancia y el respaldo de su conducta en la institución. La administración de conflictos que es la sensación de los trabajadores sobre la posibilidad que la alta directiva motive a que ellos expresen opiniones diferentes en algunos factores del trabajo. El respeto que hizo referencia a la impresión que tienen los trabajadores sobre el adecuado trato que se les brinda como individuos. Y la percepción de la organización que se consideró a la reputación que el trabajador considera que tiene la institución.

Como tercera dimensión se consideraron los factores organizacionales objetivos con los indicadores de visión que es la percepción de los objetivos de la institución, que simbolizan su motivación para trabajar. La estructura que viene a ser la impresión que tienen los trabajadores sobre las actividades que elaboran. La comunicación que toma en cuenta la percepción de los trabajadores sobre los canales de información con los que cuenta la organización. Las condiciones de trabajo que se refirieron a la percepción de los trabajadores sobre el ambiente en el que se desarrolla el día a día de la institución. Y finalmente la innovación la cual hace referencia a la impresión de los trabajadores acerca del apoyo y los ánimos que les brinda la alta

dirección para incentivar la imaginación de los mismos e impulsarlos a encontrar nuevos métodos de enseñanza.

La última dimensión fueron los factores organizacionales subjetivos que comprenden las dimensiones de reconocimiento el cual expresa los sentimientos del personal al ser retribuidos por un trabajo bien hecho. El salario que viene a ser la sensación de equidad y justicia en las compensaciones y remuneraciones recibidas. La capacitación y desarrollo que es la impresión que tiene el personal sobre las posibilidades de fortalecer o mejorar su formación personal y académica. La promoción y carrera que se refiere a la apreciación que el personal tiene sobre el sistema educacional con el que cuenta la institución. La equidad que se refiere a lo que percibe el personal sobre la existencia de normas y reglamentos igualitarios y claros que existen internamente en la institución. Y por último la presión que es la percepción del personal con relación a los requerimientos que la institución establece sobre ellos.

### **III. Metodología**

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

El tipo de investigación fue aplicada, al mismo tiempo también es de tipo descriptiva; Hernández et al. (2014) afirman que este tipo de investigación busca precisar las cualidades de individuos, grupos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Solo pretende calcular información de forma específica o masiva sobre las definiciones a las que se refiera.

Tuvo un enfoque cuantitativo el cual se basa en el ámbito estadístico, también utiliza la recolección de datos y conlleva un proceso secuencial y deductivo. (Hernández et al., 2014)

El diseño de investigación fue no experimental ya que ésta se realizó sin manipular las variables, lo que se busca es observar el contexto



natural del fenómeno a estudiar para después poder analizarlo. (Hernández et al., 2014).

Fue una investigación transversal ya que tuvo como propósito describir la variable que se iba a investigar y analizar la interrelación en un momento determinado, se hizo la recolección de datos en un tiempo único. (Hernández et al., 2014).

Al mismo tiempo fue propositiva debido a que empleó un grupo de métodos y medios con la finalidad de establecer una evaluación y solucionar conflictos primordiales. Tuvo como objetivo promover y favorecer la investigación científica como instrumento para la construcción global de los capacitados. (Hernández et al., 2014).

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

La variable que se midió en este caso fue el clima laboral el cual tiene como definición las percepciones compartidas que se relacionan con las políticas prácticas, así como también los procedimientos que una institución espera, también respalda y al mismo tiempo recompensa. (Kuenzi y Schminke, 2009).

Éste estuvo determinado por las respuestas obtenidas del cuestionario, el cual midió en qué nivel se encontraba el clima laboral. Las dimensiones que se consideraron son los factores personales con los indicadores de motivación intrínseca, identidad y autonomía; factores grupales con los indicadores de trabajo en equipo, el apoyo, administración de conflicto, respeto y percepción de la organización; factores organizacionales objetivos con las dimensiones de visión, estructura, comunicación, condiciones de trabajo e innovación; y factores organizacionales subjetivos con las dimensiones de reconocimiento, salario, capacitación y desarrollo, promoción y carrera, equidad y presión. La variable fue medida con un a escala de tipo ordinal, el instrumento a aplicar con esta variable se midió con la escala de Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población estuvo constituida por el personal de la I.E. N° 80865 Daniel Hoyle con un total de 55 trabajadores; la muestra seleccionada igualó al número de la población debido a que la cantidad es alcanzable. Arias (2012) recomienda que, si el número que constituye la población es accesible, no es necesario separar una muestra. Por lo tanto, se puede estudiar y extraer datos de la totalidad de la población. Con esta población se hizo el diagnóstico del clima laboral de la institución.

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

La técnica que se empleó fue la encuesta la cual es definida como un método de recolección de datos para que éstos sean analizados en relación a la muestra de una población (García et al., 1986). El instrumento que se utilizó fue el cuestionario el cual es conformado por una serie de preguntas sobre uno o más temas (Hernández et al., 2014), éste se aplicó para obtener un diagnóstico del clima laboral a través de la escala de Likert antes de elaborar el plan de comunicación interna digital.

El cuestionario empleado en la investigación fue sometido a un juicio de expertos para obtener la validez de contenido, dando como resultado un nivel muy alto para poder ser aplicado. Para evaluar la confiabilidad se realizó una prueba piloto y se utilizó el programa SPSS 22 para obtener el Alfa de Cronbach, dando como resultado 0,927, lo cual según la escala tiene un nivel alto de confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

Se aplicó el cuestionario con el objetivo de recolectar información veraz que pueda servir como referente de la situación del clima laboral que existía en la I.E. N° 80865 Daniel Hoyle. Luego de esto se procedió a diseñar y redactar el plan de comunicación interna para que así sea validado a través de un juicio de expertos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Las respuestas que se obtuvieron del cuestionario fueron registradas en el programa Excel, luego fueron procesadas y analizadas a través del mismo programa. En esta investigación se analizaron los datos mediante la estadística descriptiva. A nivel descriptivo se utilizaron gráficos estadísticos para el diagnóstico de la realidad; para obtener el nivel de percepción de la variable.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación cumplió con el modelo APA Séptima Edición para la redacción de las referencias bibliográficas, la cual evidenció las fuentes de estudio que se basan en los autores que fueron citados durante la investigación. Cumplió con los parámetros de respaldar los intereses de la institución participante durante la investigación.

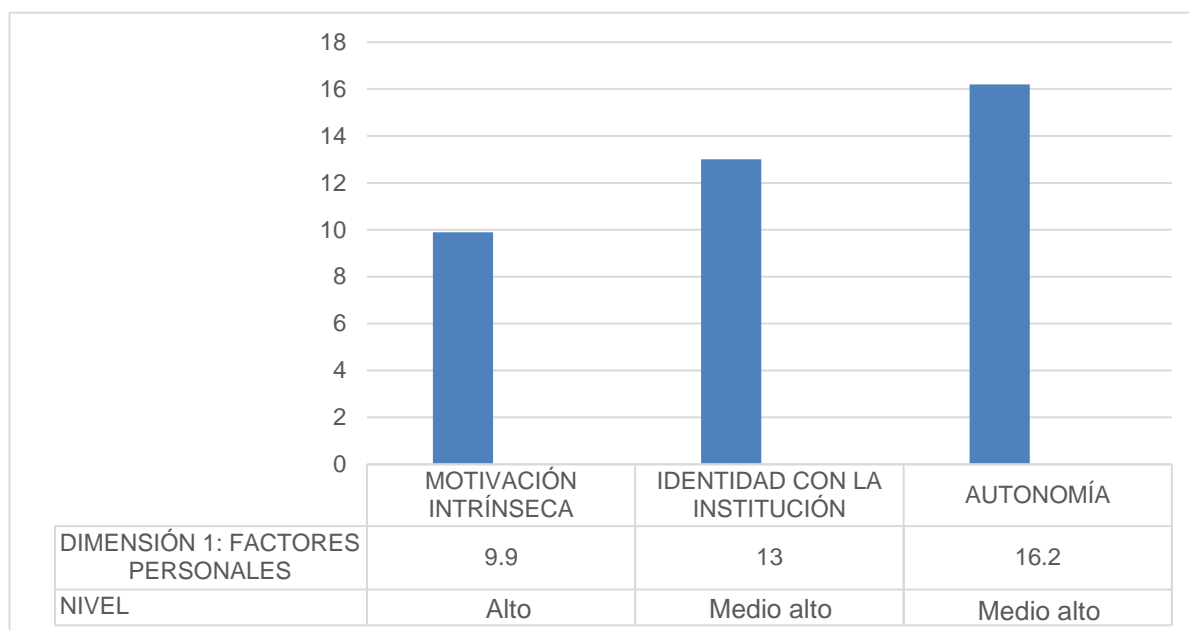
## **IV. Resultados**

Los resultados del cuestionario aplicado cumplieron con el primer objetivo específico de la investigación que fue diagnosticar el clima laboral con el que contaba la Institución Educativa N° 80865 Daniel Hoyle. Para lograr responder al objetivo planteado se clasificó la variable en 4 dimensiones: factores personales, factores grupales, factores organizacionales objetivos y por último factores organizacionales subjetivos.

Al mismo tiempo cada dimensión se dividió en subdimensiones para lograr un resultado más preciso.

## Dimensión 1: Factores personales

Figura 1: Resultados de los indicadores de la dimensión FACTORES PERSONALES

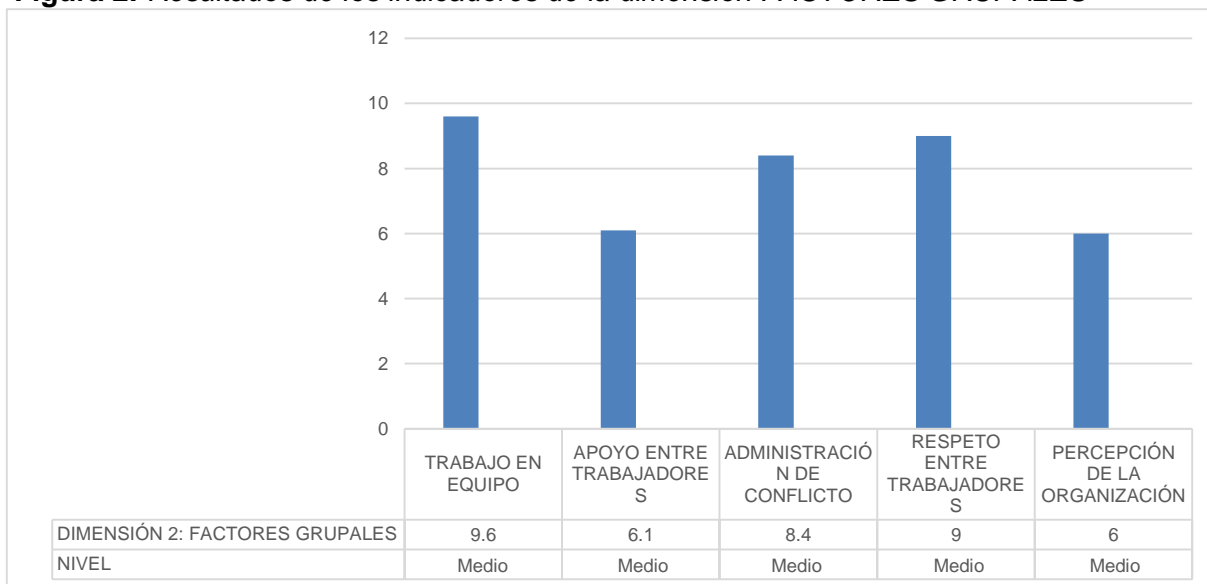


Nota: La figura muestra los resultados en puntajes de la dimensión 1 obtenidos del cuestionario.  
Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la Figura 1, en la subdimensión MOTIVACIÓN INTRÍNSECA tuvo un promedio de 9.9, por ende, se encuentra en nivel alto; esto quiere decir que los colaboradores muestran un alto grado de interés por su trabajo. En la segunda subdimensión IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN se obtuvo un promedio de 16.5, se ubica en un nivel medio alto; esto significa que los colaboradores se identifican con la institución. La tercera y última subdimensión es AUTONOMÍA con un promedio de 16.2, obteniendo un nivel medio alto; lo cual refiere que los colaboradores tienen la posibilidad de actuar y pensar por sí mismos. Finalmente, al sumar dichos promedios se obtuvo un puntaje de 39.2, lo cual demuestra que esta dimensión en general se encontraba en un nivel medio alto.

## Dimensión 2: Factores grupales

Figura 2: Resultados de los indicadores de la dimensión FACTORES GRUPALES

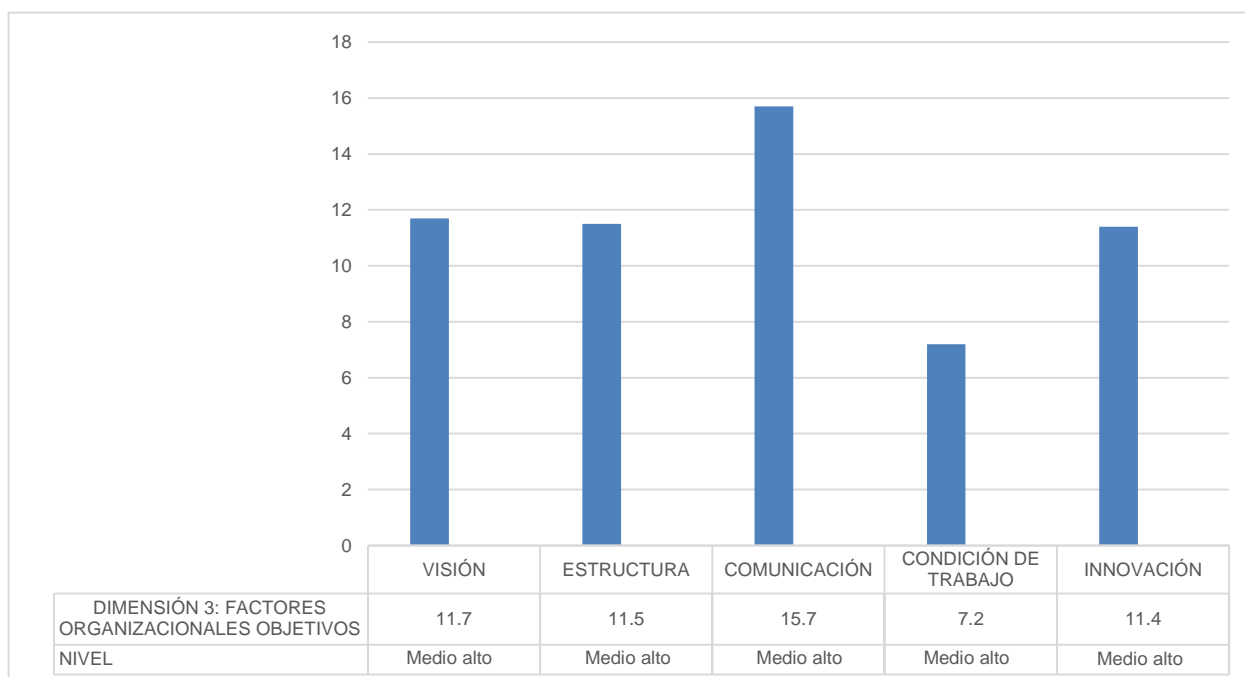


Nota: La figura muestra los resultados en puntajes de la dimensión 2 obtenidos del cuestionario.  
Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la Figura 2, en la subdimensión TRABAJO EN EQUIPO tuvo un promedio de 9.6, por ende, se encuentra en nivel medio; esto quiere decir que los colaboradores perciben que sus compañeros no se comprometen totalmente con la organización. En la segunda subdimensión APOYO ENTRE TRABAJADORES se obtuvo un promedio de 6.1, se ubica en un nivel medio; esto significa que los trabajadores no se sienten lo suficientemente respaldados sobre su comportamiento en su entorno de trabajo. La tercera subdimensión es ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTO con un promedio de 8.4, obteniendo un nivel medio; lo cual refiere que los colaboradores notan que la dirección no propicia adecuadamente el que ellos expongan diferentes ideas en ciertos aspectos del trabajo. La cuarta subdimensión RESPETO ENTRE TRABAJADORES obtuvo un puntaje de 9.0, lo cual indica que tiene un nivel medio, esto significa que los trabajadores perciben que no existe un ambiente del todo armonioso entre ellos. La quinta y última subdimensión PERCEPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN obtuvo un puntaje de 6.0, esto indica que se encuentra en un nivel medio, asimismo alude que la imagen que tiene el trabajador de la institución no es la mejor. Finalmente, al sumar dichos promedios se obtuvo un puntaje de 39.0, lo cual demuestra que esta dimensión en general se encontraba en un nivel medio.

### Dimensión 3: Factores organizacionales objetivos

Figura 3: Resultados de los indicadores de la dimensión FACTORES ORGANIZACIONALES OBJETIVOS



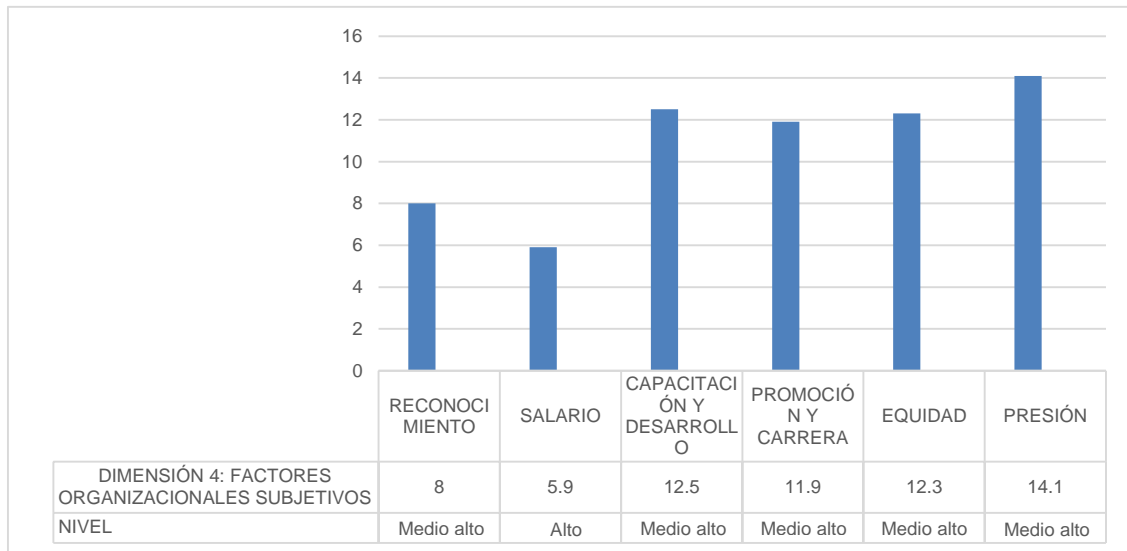
Nota: La figura muestra los resultados en puntajes de la dimensión 3 obtenidos del cuestionario.  
Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la Figura 3, en la subdimensión VISIÓN tuvo un promedio de 11.7, por ende, se encuentra en nivel medio alto; esto quiere decir que los trabajadores se encuentran motivados para realizar sus actividades. En la segunda subdimensión ESTRUCTURA se obtuvo un promedio de 11.5, se ubica en un nivel medio alto; esto significa que los trabajadores perciben que las tareas que realizan son las suficientes. La tercera subdimensión es COMUNICACIÓN con un promedio de 15.7, obteniendo un nivel medio alto; lo cual refiere que los trabajadores consideran que su centro de labor tiene un buen manejo de los medios que utilizan para comunicarse. La cuarta subdimensión CONDICIÓN DE TRABAJO obtuvo un puntaje de 7.2, lo cual indica que tiene un nivel medio alto, esto significa que los trabajadores perciben que el ambiente en el que se desempeñan y desarrollan sus actividades es el correcto. La quinta y última subdimensión INNOVACIÓN obtuvo un puntaje de 11.4, esto indica que se encuentra en un nivel medio alto, asimismo alude que los trabajadores se sienten respaldados por parte de la dirección para fomentar su creatividad. Finalmente, al

sumar dichos promedios se obtuvo un puntaje de 57.5, lo cual demuestra que esta dimensión en general se encontraba en un nivel medio alto.

#### Dimensión 4: Factores organizacionales subjetivos

Figura 4: Resultados de los indicadores de la dimensión FACTORES ORGANIZACIONALES SUBJETIVOS



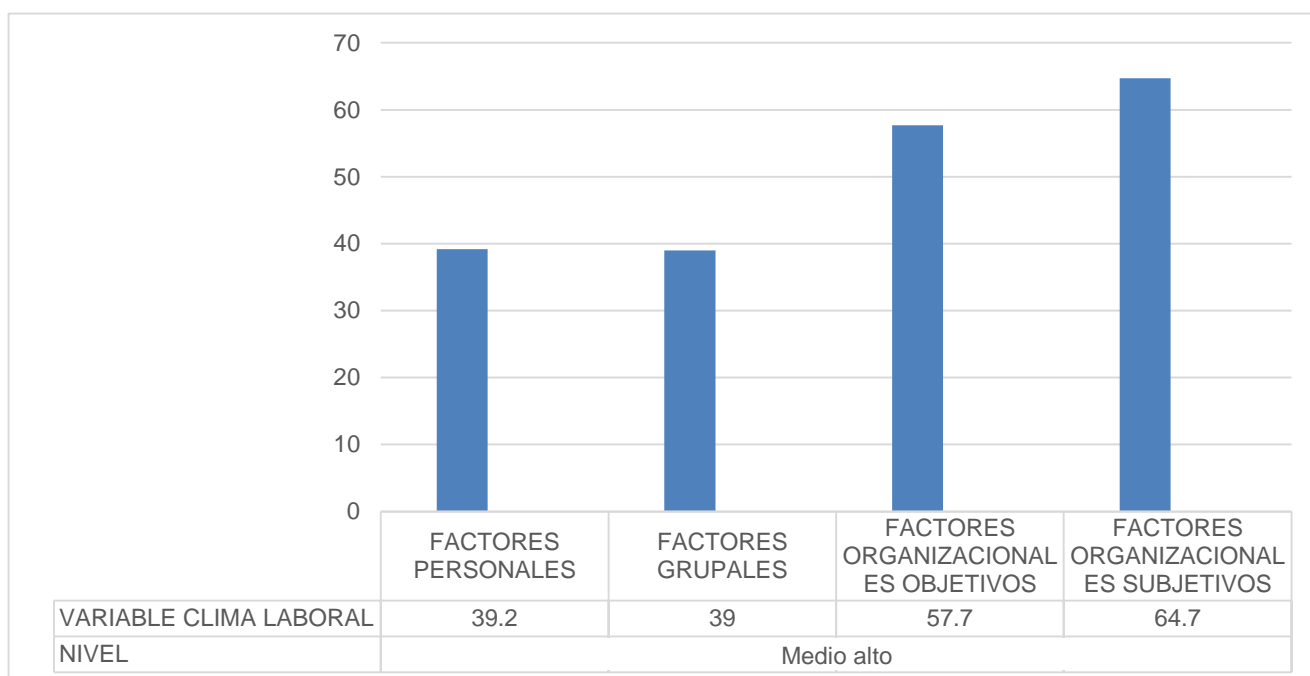
Nota: La figura muestra los resultados en puntajes de la dimensión 4 obtenidos del cuestionario.  
Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la Figura 4, en la subdimensión RECONOCIMIENTO tuvo un promedio de 8.0, por ende, se encuentra en nivel medio alto; esto quiere decir que los trabajadores se sienten gratificados por su esfuerzo para desarrollar sus actividades. En la segunda subdimensión SALARIO se obtuvo un promedio de 5.9, se ubica en un nivel alto; esto significa que los trabajadores se sienten adecuadamente retribuidos de acuerdo a las labores que realizan. La tercera subdimensión es CAPACITACIÓN Y DESARROLLO con un promedio de 12.5, obteniendo un nivel medio alto; lo cual refiere que los trabajadores reciben constantes capacitaciones para fortalecer su formación profesional e individual. La cuarta subdimensión PROMOCIÓN Y CARRERA obtuvo un puntaje de 11.9, lo cual indica que tiene un nivel medio alto, esto significa que los trabajadores consideran que la institución brinda oportunidades para crecer laboralmente. La quinta subdimensión EQUIDAD obtuvo un puntaje de 12.3, esto indica que se encuentra en un nivel medio alto, asimismo alude que los trabajadores conocen los reglamentos y políticas del centro educativo. La sexta y última dimensión

PRESIÓN obtuvo un puntaje de 14.1, lo cual indica un nivel medio alto, esto a su vez da entender que los trabajadores reciben la información necesaria para poder desempeñarse en su ambiente laboral. Finalmente, al sumar dichos promedios se obtuvo un puntaje de 64.7, lo cual demuestra que esta dimensión en general se encontraba en un nivel medio alto.

### Variable: Clima laboral

**Figura 5:** Resultados de las dimensiones de la variable CLIMA LABORAL



Nota: La figura muestra los resultados en puntajes de la variable obtenidos del cuestionario.  
Fuente: Elaboración propia

Como se puede apreciar en la Figura 5, la primera dimensión antes mencionada FACTORES PERSONALES obtuvo un puntaje de 39.2, asimismo la segunda dimensión FACTORES GRUPALES un puntaje de 39.0. La tercera dimensión FACTORES ORGANIZACIONALES OBJETIVOS con un puntaje obtenido de 57.5 y por último la cuarta dimensión FACTORES ORGANIZACIONALES SUBJETIVOS obtuvo 64.7. Al sumar todos estos puntajes resulta un total de 200.4, lo cual indica que el clima laboral de la institución se encuentra en un nivel medio alto.



## **V. Discusión**

Después de aplicar el instrumento de evaluación y obtener los resultados que permitirán la elaboración del plan de comunicación interna digital para fortalecer el clima laboral de la institución educativa se discute lo siguiente, en relación al primer objetivo que fue diagnosticar el clima laboral de la institución educativa se obtuvieron los resultados dividiéndolos por dimensiones.

Los resultados del cuestionario manifestados en la presente investigación demuestran un nivel medio alto de clima laboral; sin embargo, se considera importante fortalecer principalmente en la dimensión de factores grupales y algunas subdimensiones. Esto guarda relación con la investigación Rodríguez (2015) que propone fortalecer el nivel de identidad con la institución aun obteniendo resultados favorables.

La dimensión de factores grupales obtuvo un nivel medio a comparación de las otras dimensiones que alcanzaron un nivel medio alto, por ello, es fundamental diseñar y aplicar diversas estrategias que posibiliten una mejora en la integración del equipo de trabajo con el que cuenta la institución educativa lo cual permitirá que estos individuos desarrollen óptimamente sus labores y resolución de conflictos, de igual manera Vaca (2015) en su investigación afirma que al existir un nivel deficiente de ambiente de trabajo se producen desacuerdos o dificultad de establecer una buena relación laboral entre los trabajadores lo que afectará al desempeño de cada uno de los integrantes, por lo que se busca que la institución priorice la búsqueda de la comodidad de los mismos en su espacio de trabajo.

Al mismo tiempo en la dimensión factores personales se tiene en cuenta la importancia de reforzar los aspectos motivacionales del ámbito individual de cada colaborador, así como demuestra Palmer (2016), quien en su investigación desarrolla acciones que incentivan satisfactoriamente el crecimiento motivacional de cada individuo y el vínculo de identidad que desarrolla cada uno de estos con la institución.

Para diseñar el plan de comunicación se tomó en cuenta las dimensiones elaboradas por Sánchez (2020) considerando aspectos relevantes que se ajustan a las necesidades de la institución, al mismo tiempo incorporando puntos claves que favorezcan el plan de comunicación interna digital como un manual de crisis.

En la propuesta de plan de comunicación también se procederá a la elaboración de estrategias que permitan reforzar y mejorar el trabajo en equipo entre colaboradores de la institución, con la finalidad de lograr elevar el nivel medio en el que se encuentra la dimensión de los factores grupales que implica el trabajo en equipo, apoyo entre trabajadores, administración del conflicto, respeto entre trabajadores, y la percepción que éstos tienen de la organización en la que desempeñan sus labores. Elevar el nivel en que se encuentra la dimensión ya mencionada repercutirá de manera positiva en el desempeño de las labores de cada trabajador, que los colaboradores generen un ambiente más armonioso entre los mismos contribuirá a reconfortar su ambiente laboral en el que los colaboradores percibirán el apoyo entre los mismos, lo cual beneficia a la institución.

Finalmente, el transmitir información indispensable para los trabajadores influye en que el desarrollo de sus tareas apunte a una misma dirección que beneficie a la institución educativa. Otra ventaja de manifestar esta información generará en los trabajadores la capacidad de resolver y buscar solución a los problemas que se presenten de una manera eficiente.

## **VI. Conclusiones**

1. Después de haber aplicado el instrumento se obtuvo el siguiente diagnóstico; el clima laboral de la Institución Educativa N° 80865 Daniel Hoyle se encontraba en un nivel medio alto. Sin embargo, se considera importante fortalecer las dimensiones analizadas tomando como principal la dimensión de factores grupales.

2. Se diseñó el plan de comunicación interna digital tomando en cuenta los factores a mejorar, se consideró importante también implementar en este plan un manual de crisis.
3. Se concluye que la propuesta del plan de comunicación interna digital posteriormente validado a través de un juicio de expertos ayudará al fortalecimiento del clima laboral de la institución.

## **VII. Recomendaciones**

- Se recomienda a la Alta Dirección establecer áreas en las que se pueda contar con la participación de todos los colaboradores y hacer que estos se sientan parte de los logros de la institución.
- Se recomienda también aplicar correctamente el plan de comunicación interna digital para así poder lograr la mejora del clima laboral de la institución.
- A las autoridades de la institución tener presente que el clima laboral es un factor que influye en el desempeño del personal, por lo tanto, es importante estar pendiente del nivel en el que se encuentran.
- A futuros investigadores se recomienda seguir proponiendo acciones para la mejora del clima laboral ya que es un factor importante en las instituciones y evitar que se produzcan crisis internas.

## Referencias

- Acuña, B. P., y Navarro, P. B. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Dykinson.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta edición). Fidas G. Arias Odón.
- Adell, I. A., y Tello, J. E. E. (2017). *La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil*.
- Ayala, D., Cevallos, E., Álvarez, L., & Zapata, T. (2016). *Evaluación del clima organizacional del personal docente de las Instituciones de Educación Superior (IES) de la provincia de Chimborazo-Ecuador*. *Industrial data*, 19(2), 59-68.
- Bello, P. L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones Aeroportuarias*.
- Cruz, J. (2016). *Emprendices*. <https://www.emprendices.co/comunicacion-efectiva-las-organizaciones/>
- García, M., Ibáñez, J., y Alvira, F. (1986). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación* (3ra edición). Alianza Universidad Textos
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill.
- Huaita, D. M., y Luza, F. F. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. *INNOVA Research Journal*, 3(8.1), 300-312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Jiménez, J. G. (1998). *La comunicación interna*. Ediciones Díaz de Santos
- Kuenzi, M., & Schminke, M. (2009). *Assembling fragments into a lens: A review, critique, and proposed research agenda for the organizational work climate literature*. *Journal of management*, 35(3), 634-717.

- Morales, F. (2012). *La Comunicación Interna: herramienta estratégica de gestión para empresas excelentes*. Aprende RH: Tu revista de Recursos Humanos, (34), 46-51
- Molero, A. (2005). *Aproximación a un marco teórico. Plan de comunicación: concepto, diseño e implementación*
- Muñiz, R. (2017). *Marketing XXI*. Recuperado el 19 de 06 de 2017, de Marketing XXI: <http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>
- Pallasá, M. (2018). *El plan de comunicación interna del centro y su funcionalidad*. Publicaciones Didácticas, (95), 318-323. <https://publicacionesdidacticas.com/hemeroteca/articulo/095071/articulo-pdf>
- Palmer, M. (2016). *Plan de comunicación interna para mejorar la motivación laboral en los colaboradores del Colegio Pamer Chiclayo-2016*.
- Peña, B., Henar, P., y Wandosell, G. (2015). *Estrategias inteligentes de comunicación interna y gestión empresarial*. Opción, 31(3).
- Pérez, J., y Merino, M. (2014). *Definición de guía de observación*. <https://definicion.de/guia-de-observacion>.
- Robles, P. M. (2017). *Propuesta de mejora del clima organizacional de la municipalidad provincial de Carhuaz, 2016*.
- Rodríguez, A. (2016) *La comunicación dentro de las organizaciones*.
- Rodríguez, H. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social*.
- Sánchez, D. (2020). *Plan de Comunicación Interna*. UNED, (1). [http://www.uned.es/mvg/ajax/ops.php?funcion=pdf&op=accion&clase=ConocimientoFichas&where=\(estado%3D3\)+AND+\(estado%3D3\)+AND+\(estado%3D3\)+AND+\(estado%3D3\)&app=exportacion&idregistro=86&var\\_funcion=muestraFichaPDF](http://www.uned.es/mvg/ajax/ops.php?funcion=pdf&op=accion&clase=ConocimientoFichas&where=(estado%3D3)+AND+(estado%3D3)+AND+(estado%3D3)+AND+(estado%3D3)&app=exportacion&idregistro=86&var_funcion=muestraFichaPDF)

- Trelles, I. (2001). *Compiladora Comunicación Organizacional*. Selección de lecturas.
- Vaca, F. A. (2015). *Diseño de un plan de comunicación interna y clima laboral de la dirección distrital del MIES Ambato*
- Vásquez, C. (2001) *Modelo de Comunicación Corporativa para la Fundación Universitaria de Oriente*.
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., y Jackson, D. D. (2011). *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*. Editorial Herder.
- Ynoub, R. (2015). *Cuestión de método. Aportes para una metodología crítica*. Cenagage Learning.

# **Anexos**

## Anexo 1: Cuadro de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES (EN NIVELES)	ÍTEMS	ESCALA
<b>Clima laboral</b>	El clima laboral está definido como las percepciones compartidas que guardan relación con las políticas prácticas, los procedimientos que una institución espera, respalda recompensa incluyendo la relación al comportamiento del trabajador, los atributos del trabajo, las relaciones tanto sociales como interpersonales, así como también los sistemas de recompensa. (Kuenzi y Schminke, 2009)	El clima laboral estará determinado por las respuestas obtenidas del cuestionario, el cual medirá en qué nivel se encuentra el clima laboral.	Factores Personales	Motivación intrínseca	Interés	1 - 3	ORDINAL
				Identidad con la institución	Conocimiento e identificación	4 - 7	
				Autonomía	Percepción sobre independencia	8 - 12	
			Factores Grupales	Trabajo en equipo	Percepción sobre la responsabilidad de los miembros	13 - 15	
				Apoyo entre trabajadores	Respaldo y tolerancia del comportamiento	16 - 17	
				Administración del conflicto (alta dirección)	Percepción sobre la posibilidad de manifestar diferencias de opinión	18 - 20	
				Respeto entre trabajadores	Percepción sobre el trato recibido	21 - 23	
				Percepción de la organización	Percepción sobre imagen de la institución	24 - 25	
			Factores Organizacionales objetivos	Visión	Percepción sobre los fines de la organización	26 - 28	
				Estructura	Percepción sobre las tareas que se realizan	29 - 31	
				Comunicación	Percepción sobre los canales de información que tiene la institución	32 - 35	
				Condiciones de trabajo	Percepción de los trabajadores sobre el espacio en el cual se desenvuelve la organización	36 - 37	
				Innovación	Percepción sobre el ánimo y el apoyo por parte de la dirección	38 - 40	
			Factores Organizacionales Subjetivos	Reconocimiento	Percepción de recompensa por un trabajo bien hecho	41 - 42	
Salario	Percepción de justicia y equidad en	43 - 44					



					las compensaciones recibidas		
				Capacitación y desarrollo	Percepción sobre formación personal y profesional	45 - 47	
				Promoción y carrera	Percepción sobre el sistema de la institución	48 - 50	
				Equidad	Percepción sobre políticas y reglamentos de la institución	51 - 53	
				Presión	Percepción sobre la exigencia de trabajo	54 -57	

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE EL CLIMA LABORAL

**INTRODUCCIÓN:** El siguiente cuestionario tiene como objetivo medir el nivel del clima laboral que tiene la institución educativa. Tenga en cuenta que la información recolectada es totalmente anónima, por lo mismo se le pide responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus experiencias. Gracias por su colaboración.

**DATOS GENERALES:** SEXO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

**INDICACIONES:** A continuación, se presenta una lista de ítems a los cuales deberá marcar con una equis (X) la alternativa que usted considere correcta

1 – Totalmente en desacuerdo | 2 – En desacuerdo | 3 – Ni acuerdo ni desacuerdo  
4 – De acuerdo | 5 – Totalmente de acuerdo

ÍTEM	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: FACTORES PERSONALES</b>					
<b>Subdimensión 1: Motivación intrínseca</b>					
1. Me siento motivado(a) cuando realizo mis trabajo					
2. Me preocupo siempre por elevar mis conocimientos					
3. Me comprometo con las actividades académicas y/o administrativas que realizo					
<b>Subdimensión 2: Identidad con la institución</b>					
4. Me siento realizado(a) profesionalmente con mi trabajo					
5. Estoy totalmente comprometido(a) con la institución					
6. Me siento automotivado(a) en mi trabajo					
7. Me siento orgulloso(a) de pertenecer a la institución					
<b>Subdimensión 3: Percepción sobre la independencia</b>					
8. Me dejo llevar por las opiniones de mis compañeros de trabajo					
9. Tengo la capacidad de iniciativa en el trabajo que realizo					
10. Me siento libre de expresar mis opiniones					
11. Necesito la aprobación de un superior antes de realizar una acción					
12. Actúo y pienso sin depender del deseo de otros					
<b>DIMENSIÓN 2: FACTORES GRUPALES</b>					
<b>Subdimensión 1: Trabajo en equipo</b>					

13. Tengo actitudes de cooperación y colaboración					
14. Respeto y acepto ideas del resto de mis colegas					
15. La comunicación entre los miembros de la institución es abierta y honesta					
<b>Subdimensión 2: Apoyo entre trabajadores</b>					
16. Adquiero aprendizaje de mis errores sin temor a represalias					
17. Tengo respaldo y tolerancia de mi comportamiento dentro de la institución					
<b>Subdimensión 3: Administración del conflicto</b>					
18. El director de la institución brinda apoyo para superar los obstáculos y conflictos que se presentan					
19. Cuando tenemos un problema todos nos interesamos por resolverlo.					
20. En la solución de conflictos dentro de la institución se tienen en cuenta las mejores opciones que aporta el personal					
<b>Subdimensión 4: Respeto entre trabajadores</b>					
21. Mis colegas se comunican conmigo de forma respetuosa					
22. Me siento cómodo(a) al interactuar con mis compañeros de trabajo					
23. Se respetan y toman en cuenta las opiniones que brindo y no son objeto de burla					
<b>Subdimensión 5: Percepción de la organización</b>					
24. El nombre y prestigio de la institución son gratificantes para mí					
25. La institución ha recibido algún tipo de reconocimiento en los últimos 2 años					
<b>DIMENSIÓN 3: FACTORES ORGANIZACIONALES OBJETIVOS</b>					
<b>Subdimensión 1: Visión</b>					
26. El responsable de la institución pone en marcha iniciativas de mejora					
27. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi institución					
28. Identifico en mis actividades diarias aspectos de mejora					
<b>Subdimensión 2: Estructura</b>					
29. La división de las áreas de trabajo ayudan al buen funcionamiento de la empresa					
30. La manera en que está diseñado el contenido y jerarquía de los puestos son adecuados					

31. Existe claridad y limitaciones de las reglas y procedimientos en el desarrollo de mi trabajo					
<b>Subdimensión 3: Comunicación</b>					
32. La comunicación interna dentro de la institución funciona correctamente					
33. Me resulta fácil la comunicación con mis colegas					
34. Los canales de información con los que cuenta la institución son los adecuados					
35. Tengo la confianza suficiente que los temas tratados serán usados adecuadamente					
<b>Subdimensión 4: Condiciones de trabajo</b>					
36. Las herramientas informáticas que utilizo están bien adaptadas a las necesidades de mi trabajo					
37. Mis condiciones de trabajo actuales son las adecuadas					
<b>Subdimensión 5: Innovación</b>					
38. La dirección delega eficazmente funciones de responsabilidad					
39. Siento un gran apoyo por parte de la dirección					
40. La dirección me motiva a asumir riesgos en la búsqueda de nuevas formas de trabajar					
<b>DIMENSIÓN 4: FACTORES ORGANIZACIONALES SUBJETIVOS</b>					
<b>Subdimensión 1: Reconocimiento</b>					
41. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce					
42. Se reconocen adecuadamente las tareas que realizo					
<b>Subdimensión 2: Salario</b>					
43. La remuneración que recibo es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
44. La remuneración que recibo está de acuerdo al desempeño y logros					
<b>Subdimensión 3: Capacitación y desarrollo</b>					
45. En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
46. Los directivos promueven la capacitación que se necesita					
47. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo asignado					
<b>Subdimensión 4: Promoción y carrera</b>					
48. La institución cuenta con un sistema de funcionamiento adecuado					

49. Tengo oportunidad de crecer en la institución					
50. La institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional					
<b>Subdimensión 5: Equidad</b>					
51. Existen reglamentos equitativos y claros en la institución					
52. Hay un equilibrio entre sus esfuerzos y las recompensas recibidas					
53. Las políticas son precisas dentro de la institución					
<b>Subdimensión 6: Presión</b>					
54. Tengo influencia sobre la cantidad de trabajo que se me asigna					
55. Por lo general tengo muchas tareas que realizar y no sé por cuál empezar					
56. Recibo toda la información necesaria para realizar mi trabajo					
57. Puedo tomar la decisión de tomar un descanso cuando lo necesito					

## Anexo 3: Determinación de la validez de los instrumentos de recolección de datos

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación:

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIGITAL PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°80865 DANIEL HOYLE - TRUJILLO

1.2. Apellidos y nombres del evaluador: García Pinchi Frank Paul

1.3. Grado académico del evaluador: Titulado

1.4. Autoras del instrumento:

QUEVEDO ACUÑA, FRANCESCA VIVIANA - VALENCIA MEDINA, ORIANA NICOLE

1.5. Instrumento A: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE	OBSERVACIÓN
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	11	11	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado a principios científicos	11	10	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	11	11	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	11	11	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	11	10	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores de la variable	11	10	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	11	10	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones, subdimensiones e indicadores	12	11	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	11	11	
TOTAL		100	95	

#### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Aplicable

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Excelente

Deficiente  
(1-20)

Regular  
(21-40)

Bueno  
(41-60)

Muy buena  
(61-80)

Excelente  
(81-100)

  
FIRMA DEL EVALUADOR

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la investigación:  
PROPUESTA DE PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIGITAL PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°80865 DANIEL HOYLE - TRUJILLO
- 1.2. Apellidos y nombres del evaluador: Castillo Meléndez Kattia Viviana
- 1.3. Grado académico del evaluador: Licenciada en Psicología
- 1.4. Autoras del instrumento:  
QUEVEDO ACUÑA, FRANCESCA VIVIANA - VALENCIA MEDINA, ORIANA NICOLE
- 1.5. Instrumento A: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE	OBSERVACIÓN
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	11	10	Utiliza un lenguaje claro. Requiere corregir algunos errores de tipeo, por ejemplo, en el ítem 1. "Cuándo realizo mis trabajo"
2. OBJETIVIDAD	Está expresado a principios científicos	11	11	Los ítems guardan relación con conductas que pueden ser observadas.
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	11	9	Sugiero agregar algún ítem relacionado a las condiciones de trabajo que realizan los docentes en la actualidad (virtual) y considerar si reciben el respaldo de la institución.
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	11	9	Sugiero que en los datos generales consignen el Cargo y la Fecha.
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	11	11	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores de la variable	11	7	Sugiero revisar los indicadores relacionados con su objetivo: La comunicación interna digital. Conocer la opinión de los evaluados con respecto a la pertinencia de aplicar ese plan.
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	11	7	Verificar aspectos relacionados con el marco teórico de la comunicación digital interna.
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones, subdimensiones e indicadores	12	6	Se han encontrado incoherencias en la redacción de los siguientes ítems. Sugiero puedan modificar. Ítem 16: con respecto a la asociación entre aprendizaje de los errores y las represalias. Ítem 17: ¿A quién hace referencia el respaldo? Ítem 20: sugiero utilizar la palabra "RESOLUCIÓN" de conflictos.
				Ítem 37: ¿A qué tipo de condiciones hacen referencia? Físicas (mobiliario, material) o económicas, entre otras. Ítem 40: Sugiero modificar asumir riesgos por asumir RETOS. Ítem 41: Podrían modificar el enunciado, por ejemplo: "Las propuestas de mejora que sugiero para mi institución son valoradas" Ítem 50: podrían agregar si la institución promueve ascensos o línea de carrera. Ítem 52: ¿A quién hace referencia "sus esfuerzos"? Ítem 53: A qué hace referencia las políticas de la institución: a los valores, a la misión y visión. Sugiero aclarar en el enunciado. Ítem 54: incoherencia en el enunciado, a qué tipo de influencia se refiere. Ítem 57: Redundancia (tomar)
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	11	8	Verificar las dimensiones y subdimensiones del cuestionario.
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>78</b>	

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Aplicable; teniendo en cuenta el levantamiento de observaciones

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

78

Deficiente (1-20)	Regular (21-40)	Bueno (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
----------------------	--------------------	------------------	----------------------	-----------------------


## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación:

PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIGITAL PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°80865 DANIEL HOYLE - TRUJILLO

1.2. Apellidos y nombres del evaluador: Medina Rojas María Isabel

1.3. Grado académico del evaluador: Superior Titulado

1.4. Autoras del instrumento:

QUEVEDO ACUÑA, FRANCESCA VIVIANA - VALENCIA MEDINA, ORIANA NICOLE

1.5. Instrumento A: Cuestionario

INDICADORES	CRITERIOS	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE	OBSERVACIÓN
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado	11	10	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado a principios científicos	11	10	
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y a las necesidades reales de la investigación	11	10	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica	11	10	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales	11	10	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores de la variable	11	10	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos	11	10	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones, subdimensiones e indicadores	12	11	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	11	10	
TOTAL		100	91	

### II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Conforme

### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Excelente (91)

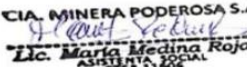
Deficiente  
(1-20)

Regular  
(21-40)

Bueno  
(41-60)

Muy buena  
(61-80)

Excelente  
(81-100)

  
C.I.A. MINERA PODEROSA S.A.  
Lic. María Medina Rojas  
ASISTENTE SOCIAL  
C.T.S.P. 11404

FIRMA DEL EVALUADOR



## Anexo 4: Determinación de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Resultado Alfa de Cronbrach

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57			
5	4	5	3	5	4	5	1	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	1	1	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
4	5	5	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	
4	5	5	4	5	4	1	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	
5	5	5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2

### Fiabilidad

[Conjunto\_de\_datos1] C:\User\FRAN\Documents\prueba piloto.sav

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	57

## **Anexo 5: Diseño de la propuesta**

### **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIGITAL**

#### **1. Introducción**

Actualmente las instituciones necesitan adaptarse en todo sentido a los cambios que se producen en la sociedad, con la finalidad de mejorar sus servicios y así lograr mantener su imagen en el campo educativo. Mantener un buen clima laboral dentro de la institución es uno de los factores para poder alcanzar lo mencionado, consecuentemente para poder mantener un buen clima laboral es necesario que exista una adecuada comunicación entre todo el personal de la institución debido a que la interacción entre estos es necesaria para desarrollar correctamente las actividades propuestas para el día a día.

Uno de los procedimientos ideales para que se lleve a cabo la comunicación interna de manera adecuada es tenerle consideración a los componentes esenciales que conseguirán que todos los integrantes de la institución se sientan identificados con la misma, y que de igual manera se sientan satisfechos con su centro de labores y su equipo de trabajo.

Es por ello que este plan se diseñó con el fin de reforzar factores que aporten a la mejora del ambiente de trabajo, asimismo el desempeño de los colaboradores de la institución educativa.

#### **2. Misión, visión y valores**

##### **Misión:**

Somos una Institución Educativa Pública que brinda a los ciudadanos una propuesta educativa, teniendo al alumno como prioridad, asegurando la formación integral académica de niños y adolescentes.

##### **Visión:**

Ser un colegio reconocido en la ciudad de Trujillo por su calidad educativa en el rubro académico, la formación de alumnos innovadores y con sentido humanista;

formando personas proactivas y competitivas que afrontan de la mejor manera los desafíos y retos del mundo en que vivimos.

**Valores:**

- Respeto
- Veracidad
- Ética
- Responsabilidad

**3. Justificación**

La comunicación es un factor fundamental para estimar el buen funcionamiento de la institución, y conocer los aspectos positivos y negativos que se presentan en la misma. Para lograr un excelente rendimiento y sentido de identificación con la institución, es conveniente potenciar estrategias que impulsen actividades de mejora.

Es por ello que consideramos esencial contar con un diagnóstico de clima laboral previo para conocer la realidad de la institución. Con este plan se pretende que las carencias de comunicación que se tienen en la institución sean cubiertas con el fin que se ejecuten las tareas de la mejor manera posible; así por último fortificar los factores grupales principalmente y al mismo tiempo el clima laboral.

**4. Análisis**

Los resultados obtenidos del diagnóstico medido a través de un cuestionario fueron que el clima laboral de la Institución Educativo N° 80865 Daniel Hoyle se encuentra en un nivel medio alto. Teniendo en cuenta la dimensión de factores personales con un nivel medio alto, la dimensión de factores grupales en un nivel medio, la dimensión de factores organizacionales objetivos en un nivel medio alto y finalmente la dimensión de factores organizacionales objetivos de igual manera con un nivel medio alto. Lo que se busca con este plan es fortalecer todos los factores, teniendo en consideración el aplicar más acciones para la dimensión de factores grupales ya que se encuentra en un nivel inferior a comparación de las demás dimensiones.

## **5. La comunicación interna**

### **5.1. Ventajas**

Como principal ventaja se considera que al existir una adecuada comunicación se generará un ambiente agradable fortaleciendo el vínculo laboral de los colaboradores que integren la institución.

Otra de las ventajas es que impulsa el trabajo en equipo a través de la motivación que genera una comunicación adecuada, brindando capacidad para resolver problemas y mayor optimismo para brindar soluciones.

### **5.2. Flujos de comunicación**

Comunicación ascendente: esta será utilizada para que los colaboradores puedan expresar con libertad sus ideas, opiniones y recomendaciones.

Comunicación descendente: esta servirá para poder transmitir la información necesaria a los colaboradores de una manera eficaz.

Comunicación horizontal: esta se utilizará para poder organizar mejor los trabajos en equipo, así como también servirá de ayuda para la toma de decisiones de manera conjunta.

## **6. La comunicación interna en la I.E. N° 80865 Daniel Hoyle**

### **6.1. Antecedentes**

No se encuentran antecedentes en la institución de haber aplicado algún tipo de estrategias de comunicación interna buscando la mejora del clima laboral.

### **6.2. Canales de comunicación**

En este caso los canales a utilizar serán digitales tales como redes sociales, e-mail, plataformas de videoconferencias e intranet.

## **7. El plan de comunicación**

### **7.1. Objetivos**

### **7.1.1. Objetivo general**

Fortalecer el clima laboral de la Institución Educativa N° 80865 Daniel Hoyle

### **7.1.2. Objetivos específicos**

- Mejorar los factores personales
- Mejorar los factores grupales
- Mejorar los factores organizacionales objetivos
- Mejorar los factores organizacionales subjetivos

### **7.2. Público objetivo o target**

El público al que va dirigido el plan de comunicación son principalmente las personas que colaboren en la institución educativa.

### **7.3. Estrategias y actividades**

Estrategia 1: Mejorar la identidad que tiene cada colaborador con la institución

Acciones:

- Rediseño de la misión y visión con el objetivo de integrar a todas las áreas y que se sientan identificados con la cultura de la organización
- Difundir a misión, visión y valores a todo el personal de la institución mediante plataformas digitales y redes sociales.
- Producir un vídeo institucional destacando la labor del personal y los logros obtenidos con la finalidad de motivarlos.

Estrategia 2: Proponer actividades enfocadas a la integración entre los miembros de la institución

Acciones:

- Creación de una plataforma digital para que los colaboradores puedan difundir sus ideas.

- Creación de una red social interna con el fin de que los colaboradores se puedan conocer entre ellos.
- Programar reuniones online mensuales para promover la integración de los miembros.
- Fomentar el team building para así crear un espacio donde los colaboradores puedan compartir un ambiente armonioso.
- Ofrecer talleres participativos mensuales tratando temas de interés de los colaboradores.

Estrategia 3: Mejorar y proponer canales de comunicación en la institución

Acciones:

- Enviar una newsletter interna corporativa de manera quincenal.
- Crear una intranet con la finalidad de poder dirigir la información eficazmente.
- Mantener un feedback de manera constante con los colaboradores

Estrategia 4: Promover el desarrollo profesional de los colaboradores

Acciones:

- Ofrecer capacitaciones constantes sobre diversos temas de acuerdo a las distintas áreas existentes.
- Programar una reunión bimestral para dar a conocer los logros de los colaboradores.
- Establecer metas a los colaboradores para fomentar la competitividad y reconocer sus logros.

#### **7.4. Control y seguimiento**

Finalmente, el impacto del plan de comunicación interna digital se medirá a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores de la institución educativa con el objetivo de analizar si realmente se logró un cambio respecto al clima laboral. Este será aplicado trimestralmente para poder llevar un control de lo aplicado.

# **MANUAL DE CRISIS**

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con este plan se pretende establecer posibles maneras de comunicación y reacción ante situaciones o hechos que puedan afectar la imagen de la Institución Educativa N° 80865 Daniel Hoyle.

Se presentan casos de posibles crisis y las soluciones se deben tomar dependiendo la situación, no se debe de olvidar que a cada uno se le brinda una respuesta según la naturaleza del mismo ya que no se puede utilizar la misma forma de solución porque los escenarios que se presentan son distintos.

El plan y el contenido de éste serán de total conocimiento para la persona de alto mando de la institución, así como para las personas que en su momento tengan que servir como vocero de comunicación para la empresa.

## **II. POSIBLES ESCENARIOS DE CRISIS**

Existen distintas circunstancias por las que la Institución Educativa N° 80865 Daniel Hoyle puede pasar, las cuales pueden llegar a afectar a la empresa tanto en su imagen corporativa como en el crecimiento y desarrollo que desea tener.

Estos escenarios han sido clasificados según la definición del nivel de crisis que especifican su nivel de gravedad, en este caso pueden ser verde, amarillo o rojo. En el nivel verde la crisis es leve para la empresa y tiene un bajo conocimiento al público. En el nivel amarillo la detección de variables de riesgo es amplio, con conocimiento público. Por último, en el nivel rojo la crisis ya es grave, tiene una amplia notoriedad pública con un final incierto.

## **NIVEL VERDE:**

### **1. INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN**

#### **Descripción de la crisis:**

Esta es una crisis interna que se puede deber a diversos factores, entre ellos podemos encontrar

#### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

Comunicación para llegar a un mutuo acuerdo entre las diferencias que existan entre los trabajadores.

### **2. PROBLEMAS TÉCNICOS EN LAS PLATAFORMAS DIGITALES**

#### **Descripción de la crisis:**

Debido al alto uso de plataformas de videoconferencias para clases virtuales, pueden existir ciertas fallas en las mismas, o incluso la saturación de la red puede llevar a que se generen problemas de conexión.

#### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

Mantener la comunicación con los alumnos por otros medios con mayor accesibilidad.

### **3. ALUMNOS SIN RECURSOS NECESARIOS PARA LAS CLASES VIRTUALES**

#### **Descripción de la crisis:**

Alumnos que no cuenten con internet para poder acceder a las clases de modalidad virtual.

#### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

Previa coordinación con el alumno y/o sus padres de familia, facilitar material impreso con todas las actividades a realizar en el



año escolar, además de un seguimiento realizado por el profesor encargado vía llamadas telefónicas o la red social más accesible Whatsapp.

## **NIVEL AMARILLO:**

### **1. DISCONFORMIDAD EN LA COMUNICACIÓN CON LOS PADRES DE FAMILIA**

#### **Descripción de la crisis:**

Por la modalidad de estudios actualmente, los profesores se ven en la obligación de mantener constante comunicación con los padres de familia. Sin embargo, muchos padres no pueden estar presentes en videoconferencias o llamadas grupales que se realicen, en la mayoría de ocasiones por temas de trabajo.

#### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

Contar con una lista de probables profesores de respaldo, mantener comunicación constante con todo el personal para conocer sus opiniones, o futuras acciones y tener en cuenta si alguno presenta otras opciones de trabajo o algún factor que sea motivo de renuncia o retiro de la institución.

### **2. RENUNCIA REPENTINA DE ALGÚN DOCENTE**

#### **Descripción de la crisis:**

La existencia de un caso de renuncia sin previo aviso en una organización, es muy poco probable, sin embargo, se considera también a los casos especiales como profesores que contraigan enfermedades que no les permita ejercer sus labores y requieran de un descanso médico.

#### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

Mantener constante comunicación con todo el personal, y mostrar interés en futuras acciones que quieran tomar, o si presentan

algún motivo o propuesta que conlleve a que se retiren de la institución. Contar con una lista de probables reemplazos.

### **3. DAÑOS A LA IMAGEN LA INSTITUCIÓN**

#### **Descripción de la crisis:**

Existen comentarios y/o acciones que generan una mala imagen de la institución frente a la sociedad.

#### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

El representante debe siempre mostrar seguridad, en una postura que brinde confianza y veracidad. Con un buen manejo de relaciones públicas y generar estrategias que mejoren la imagen institucional.

## **NIVEL ROJO:**

### **1. RIESGO DE EMERGENCIA SANITARIA**

#### **Descripción de la crisis:**

En situaciones de emergencia decretadas por autoridades del país, la institución está obligada a cumplir con las medidas establecidas.

#### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

Tener siempre preparados recursos adicionales para poder manejar clases de manera virtual para que así no se ocasionen pérdida de clases y se pueda seguir la programación.

### **2. INCIDENTES DEL ALUMNADO**

#### **Descripción de la crisis:**

Se pueden ocasionar diversos incidentes en el alumnado como por ejemplo casos de bullying, robos, cyberacoso, discriminación, entre otras.

### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

Acudir con el especialista para poder tratar estos temas con el profesionalismo que se debe, actuar de manera rápida para que el caso no pase a mayores.

### **3. DESASTRES NATURALES**

#### **Descripción de la crisis:**

Puede ocurrir un desastre natural en cualquier momento ya sea un terremoto, sismo, huaycos, y demás.

#### **¿Cómo actuar frente a la crisis?**

Ante todo, siempre contar con mochilas de emergencia equipadas tanto para alumnos y personal, al mismo tiempo mantener siempre la calma y evacuar de forma correcta las instalaciones.

## Anexo 6: Validación de la propuesta

### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIGITAL PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80865 DANIEL HOYLE"

1.2. Apellidos y nombres del evaluador: PLASENCIA BRICEÑO CÉSAR RAÚL

1.3. Grado académico del evaluador: Maestro

1.4. Autoras del plan:

QUEVEDO ACUÑA, FRANCESCA VIVIANA - VALENCIA MEDINA, ORIANA NICOLE

1.5. Validación:

INDICADORES	ÍTEMS	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE	OBSERVACIÓN
DISEÑO DE LA PROPUESTA	El plan de comunicación mantiene relación con los objetivos planteados	4	4	
	Describe y justifica el proyecto de manera adecuada	4	4	
METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA	Especifica las modalidades de ejecución	2.5	2.5	
	Plantea estrategias de acuerdo a las necesidades de la institución	2.5	2.5	
RECURSOS DE LA PROPUESTA	Determina con qué recursos se realizará el plan	2.5	1.5	
	Determina con quiénes se realizará el plan	2.5	1.5	
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	Establece los instrumentos de medición del proyecto	2	2	
TOTAL		20	18	

#### II. RECOMENDACIONES:

APLICABLE

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

EXCELENTE

Deficiente  
(1-4)

Regular  
(5-8)

Bueno  
(9-12)

Muy buena  
(13-16)

Excelente  
(17-20)



FIRMA DEL EVALUADOR

### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIGITAL PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80865 DANIEL HOYLE"
- 1.2. Apellidos y nombres del evaluador: Castillo Meléndez, Kattia Viviana
- 1.3. Grado académico del evaluador: Licenciada en Psicología
- 1.4. Autoras del plan:  
QUEVEDO ACUÑA, FRANCESCA VIVIANA - VALENCIA MEDINA, ORIANA NICOLE
- 1.5. Validación:

INDICADORES	ÍTEMES	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE	OBSERVACIÓN
DISEÑO DE LA PROPUESTA	El plan de comunicación mantiene relación con los objetivos planteados	4	6	Se podría describir con mayor detalle la población objetivo: docentes, administrativos, auxiliares, entre otros. Podrían mejorar la redacción de los objetivos específicos.
	Describe y justifica el proyecto de manera adecuada	4		
METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA	Especifica las modalidades de ejecución	2.5	5	
	Plantea estrategias de acuerdo a las necesidades de la institución	2.5		
RECURSOS DE LA PROPUESTA	Determina con qué recursos se realizará el plan	2.5	3	Podrían mencionar cuáles son los recursos que utilizarán.
	Determina con quiénes se realizará el plan	2.5		
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	Establece los instrumentos de medición del proyecto	2	1	Sugiero anexar el cuestionario
TOTAL		20	15	

#### II. RECOMENDACIONES:

Muy buenas estrategias y actividades.

Tener en cuenta las observaciones.

#### III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Muy buena

Deficiente (1-4)      Regular (5-8)      Bueno (9-12)      Muy buena (13-16)      Excelente (17-20)

  
  
Kattia Castillo Meléndez  
PSICÓLOGA  
C.P.S.P. 20116

### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

#### I. DATOS GENERALES

I.1. Título: "PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DIGITAL PARA FORTALECER EL CLIMA LABORAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80865 DANIEL HOYLE"

I.2. Apellidos y nombres del evaluador: Giovanna Beltrán Peláez

I.3. Grado académico del evaluador: Magíster

I.4. Autoras del plan:

QUEVEDO ACUÑA, FRANCESCA VIVIANA - VALENCIA MEDINA, ORIANA NICOLE

I.5. Validación:

INDICADORES	ÍTEMS	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE	OBSERVACIÓN
DISEÑO DE LA PROPUESTA	El plan de comunicación mantiene relación con los objetivos planteados	4	1	Veo que los objetivos de la investigación no corresponden a la tesis misma. Se repite el general en el segundo específico. El objetivo general, NO es. Sin embargo en el Plan mismo si lo consideras.
	Describe y justifica el proyecto de manera adecuada	4		
METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA	Especifica las modalidades de ejecución	2.5	4	
	Plantea estrategias de acuerdo a las necesidades de la institución	2.5		
RECURSOS DE LA PROPUESTA	Determina con qué recursos se realizará el plan	2.5	4	
	Determina con quiénes se realizará el plan	2.5		
EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	Establece los instrumentos de medición del proyecto	2	2	
TOTAL		20	11	

II. RECOMENDACIONES: Subsanan y levantan observaciones

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 11

Deficiente  
(1-4)

Regular  
(5-8)

**Bueno**  
(9-12)

Muy buena  
(13-16)

Excelente  
(17-20)



Mg. Giovanna Beltrán Peláez