



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS – MBA**

Estrategia de comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Br. Morán Arévalo, Angélica Anania (ORCID: 0000-0002-2792-7709)

ASESOR:

Dr. Dayron Lugo Denis (ORCID: 0000-0002-3183-5655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por haberme forjado en el camino a mi esposo e hijo a mi madre, por su apoyo incondicional en el porte moral y económico.

Agradecimiento

A mi madre esposo y a mi hijo por estar siempre apoyándome, por el inmenso amor con el que me han formado, por llenarme de valores para ser una buena persona, por nunca haberme dejado sola y seguir confiado en mí.

Declaratoria de autenticidad

Declaración de autenticidad

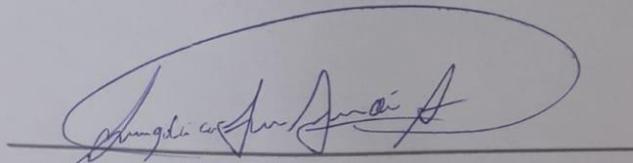
Yo, Morán Arévalo Angélica Anania, estudiante del programa académico de maestría en Administración de Negocios - M.B.A. De la escuela de posgrado de la universidad César Vallejo con cédula de identidad N° 0922711213. Con la tesis titulada: "Estrategia de comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018".

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales, citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, el proyecto de tesis no ha sido plagiado.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo título profesional.
4. Los datos presentados en el proyecto de tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados de modo que los datos que presento en este proyecto constituirán aportes a la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que no haya sido duplicado), piratería (uso legal de información ajena), o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la universidad César Vallejo

Piura, 12 de enero de 2019.



Br. Morán Arévalo Angélica Anania

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	33
2.2. Variables operacionalización	34
2.2.1. Variable estrategia de comunicación interna Definición conceptual:	34
2.2.2. Variable desempeño laboral del personal	34
2.3. Población, muestra y muestreo.....	37
2.3.1. Población.....	37
2.3.2. Muestra.	37
2.3.3. Muestreo.	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	41
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS.....	42

3.1. Identificar los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018.....	43
3.2. Determinar los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018.....	45
3.3. Desarrollar la capacidad técnica profesión al contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018.....	47
IV DISCUSIÓN	50
v. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
VII. REFERENCIAS	65
ANEXOS	68
Anexo 1. Cuestionario	68
Anexo 2. Guía de entrevista	70
Anexo 3. Matriz de consistencia	72

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Comunicación Interna y Desempeño Laboral	50
Tabla 02: selección y distribución de la población.....	38
Tabla 03: Percepción de los docentes para Identificar los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018	43
Tabla 04: análisis de la determinación los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018	45
Tabla 05: Análisis del desarrollo de la capacidad técnica profesional que contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018	47

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo Diseñar la estrategia de comunicación interna que contribuya al desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018, El tipo de estudio de la investigación según la finalidad fue propositiva; según el nivel o alcance fue una investigación descriptiva y según la temporalidad fue transversal; mediante un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables. Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas para los docentes y personal administrativo del instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018 y una entrevista para el cruce de información correspondiente a la directora de la casa de estudios.

Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple con una muestra de 111 encuestados, de una población infinita se utilizó el programa del SPSS versión 25 para el proceso de los datos. Se concluyó que Si se diseña una estrategia de comunicación interna se contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018

Se Identificó que los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, son los medios tecnológicos y escritos el primero ya que les permiten a los docentes y directores estar más conectados y al pendiente de las actividades de la organización en tiempo real, y el escrito ya que va más ligado por el tema de la formalidad de la presentación de la información y les permite tener una comunicación directa cara a cara para poder entablar una conversación más amena y seguida para una mejor desempeño laboral y administrativo.

Palabras claves: comunicación, comunicación interna, desempeño laboral,

Abstract

The objective of this research was to design the internal communication strategy that contributes to the work performance of the teaching and administrative staff of the Simón Bolívar Higher Technological Institute of Guayaquil-Ecuador 2018. The type of study of the research according to the purpose was proactive; according to the level or scope it was a descriptive investigation and according to the temporality it was transversal; by a non-experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables. The data collection techniques were the surveys for teachers and administrative staff of the Simón Bolívar Higher Technological Institute of Guayaquil-Ecuador 2018 and an interview to cross-reference the information corresponding to the director of the house of studies.

Simple random probabilistic sampling was used with a sample of 111 respondents; from an infinite population, the SPSS program was used to process the data. It was concluded that if an internal communication strategy is designed, it will contribute to improving the work performance of the teaching and administrative staff of the Simón Bolívar Higher Technological Institute of Guayaquil-Ecuador 2018

It was identified that the media that results from a viable application to improve the work performance and the administrative staff of the Simón Bolívar Higher Technological Institute, Guayaquil Ecuador, in 2018, are the technological and written media the first since they allow the Teachers and directors are more connected and aware of the activities of the organization in real time, and the writing is more linked by the formality of the presentation of the information and allows them to have direct face-to-face communication to be able to engage in a more pleasant and followed conversation for a better work and administrative performance

Keywords: comunicación, internal communication, work performance

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación interna tiene un rol importante al momento de definir las estrategias comunicacionales dentro de las organizaciones públicas y privadas; Aspecto que los directivos deben considerar fundamental al momento de planificar acciones que contribuyan a la solucionar de problemas dentro del ambiente laboral, que involucre al público interno en relación a su desempeño profesional.

“La comunicación no constituye una parte de la psicología, sino el principio mismo que rige las relaciones entre el hombre y el mundo, entre el individuo y la sociedad, determinando la fenomenología del comportamiento humano” (Costa, 1987). Relaciones que deben ser entendidas desde el punto de vista comunicacional como una fortaleza para el crecimiento institucional, el mismo que permite viabilizar alternativas de solución a los problemas detectados por falta de comunicación oportuna.

“La comunicación es un proceso dinámico irreversible, intencional y complejo, mediante el cual intercambiamos e interpretamos mensajes significativos en un contexto determinado” Saló (2005). Proceso dinámico que permite el intercambio e interpretación de mensajes significativos, entre los diferentes públicos, en el caso de este estudio, para una parte de esa comunidad educativa objeto de estudio el Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil, 2018, a través de estrategias de comunicación interna que permitan la solución de los problemas asociado al desempeño laboral.

El mundo empresarial ha evolucionado constantemente debido a la globalización y su impacto en el mercado laboral; las empresas han centrado esfuerzos por mejorar su rentabilidad prestando atención en la gestión de la comunicación de sus colaboradores o clientes internos. Berenguer (2015) este teórico afirma que la comunicación permite establecer una bidireccionalidad entre las empresas y sus distintos públicos de forma ágil y productiva. Dejando en claro que las instituciones educativas, son ahora

empresas que brindan servicio educativo, por lo tanto, entran al medio empresarial, con sus propias características.

La comunicación interna representa un elemento clave para que cualquier institución logre sus objetivos y metas ya que se enfoca en las relaciones del talento humano de la organización que representan su activo principal y el sector educativo puede estar al margen de este proceso. Por ello el presente trabajo: Relación de la estrategia de comunicación interna y desempeño laboral en el personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018. Estudio que permitirá que todos los miembros de la institución contribuyan a un mismo fin, se logren los objetivos institucionales y se cree un vínculo entre los integrantes de la institución.

En el contexto internacional, la comunicación en los centros educativos constituye un elemento esencial para su correcto funcionamiento. Las dificultades de comunicación detectadas en este importante sector hicieron aflorar este problema y someterlo a estudio, donde las organizaciones ponen mucho énfasis en la comunicación; “invertir en comunicación interna es invertir en capital humano, lograr beneficios intangibles a largo plazo, y esta inversión supone un beneficio organizacional generando pertenencia, unidad, participación e identidad” García (1998). Sin duda la comunicación debe ser vista por los ejecutivos como una inversión en lugar de un rubro de gasto empresarial. (p. 85)

Sin embargo, los trabajos de investigación en comunicación o en cultura y comunicación en organizaciones educativas son escasos, especialmente si somos estrictos en el tema, es decir si miramos a la comunicación organizacional y no, por ejemplo, a la comunicación en el proceso enseñanza – aprendizaje que es un tema que ha recibido más desarrollo y atención.

En Ecuador la Universidad San Francisco de Quito USFQ, ha realizado campañas de comunicación interna y global para Yachay Tech (2017) para entender la realidad de la institución, su historia, trayectoria y situación actual.

Investigación que permite plantear, tanto en el ámbito de comunicación interna como global, estrategias puntuales mediante campañas que responden a las necesidades comunicacionales de la institución. Los resultados obtenidos de las auditorías demostraron que se requiere estrechar los lazos de relación con los distintos stakeholders, con el fin de que la institución se dé a conocer en mayor escala, con mensajes de impacto que estén alineados con la identidad de Yachay Tech. Destacando así el poder e influencia de la comunicación interna en el sector educativo.

La temática planteada por la autora: Relación de la estrategia de comunicación interna y desempeño laboral en el personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil-Ecuador 2018, en base a lo descrito en los párrafos anteriores, ya que no se ha realizado un estudio formal, evaluación o diagnóstico de los aspectos conformantes de las estrategias comunicación interna en el instituto superior y la forma como repercuten sus factores en el desempeño laboral de su personal docente, administrativo y de servicio; es decir, como es la comunicación laboral, vertical, horizontal, mixta y participativa; como se dan las condiciones laborales y su influencia en el desempeño laboral; que tipo de condiciones se brinda al trabajador; cómo percibe el público interno la participan los directivos en las decisiones del trabajo; existe reconocimiento e involucramiento laboral del personal en su trabajo; existe autorrealización del personal al desarrollar sus actividades; qué opinión tiene sobre las autoridades educativas del instituto, perciben los docentes y el personal administrativo la influencia de un clima organizacional dentro instituto; el personal conoce su nivel de desempeño en la organización; y como éste se ve afectado por el clima organizacional existente y finalmente si todos los involucran se comprometen y/o empoderan de su con su trabajo dentro del Instituto.

Dentro del marco de las investigaciones internacionales tenemos la investigación realizada por del Pozo (2007) es un trabajo pionero sobre comunicación interna en el mundo empresarial. Este trabajo que se publicó como Cultura empresarial y comunicación interna. Su influencia en la gestión estratégica fue su tesis doctoral, que dirigió el Profesor Louis Barnes, de Harvard Business School. Después de una búsqueda de antecedentes teóricos que desbrozan el problema de la comunicación interna, su relación con la cultura organizacional y las funciones y objetivos que se pueden perseguir, investigó sobre el estado de la comunicación interna en las organizaciones y el estudio de campo se centró en la influencia de la cultura empresarial en el desarrollo de la comunicación interna.

Para Losada (2008) en su estudio sobre La comunicación institucional en la gestión del cambio. Afirma que: En el ámbito universitario se realiza un estudio de campo en la Universidad Complutense de Madrid; quienes consideraran como representativa el hecho de que exista un tipo de organizaciones que, por su complejidad organizativa y su necesidad de adaptarse a transformaciones sociales, necesitan desarrollar una completa gestión de la comunicación para poder desempeñar su función social.

Es necesario entonces que la universidad en su conjunto necesita de un aliado estratégico como lo es la comunicación a fin de poder cumplir su misión y visión con la sociedad, como es el la elaboración, divulgación y publicación de artículos científicos que redunden en beneficio de la sociedad a la se deben, es aquí donde la gestión comunicativa adquiere un notable relevancia.

Picón (2011) en un artículo intitulado El comportamiento y el cambio en las organizaciones educativas: vías para una investigación educacional crítica describe y discute la Tecnología Social de Mediación, se construye en el proceso de interacción universidad–escuela evidencias cómo han venido integrándose los componentes de este estudio para configurar el tipo de investigación persigue promover cambios en la cultura de las unidades

educativas, a fin de específicas y teorizar sobre el cambio de actitud, como aprendizaje institucional.

Trujillo (2016) en su investigación titulada *Comunicación interna, participación y desarrollo humano en dos instituciones educativas de Manizales*, esboza que la identificación de las formas de comunicación interna, interacción y crecimiento humano en las instituciones educativas de Manizales, es gracias a la relación entre sus variables participación y su desarrollo. La metodología aplicada para el efecto fue exploratoria de tipo mixto, de enfoque cuantitativo a través de encuestas y como instrumento el cuestionario. Así mismo utilizo la técnica de entrevistas y encuesta con escala de Likert. La población la conformaron 170 trabajadores, se seleccionó una muestra de 24 personas del área administrativa y docente.

Este estudio evidencio que la gestión de la comunicación posibilita la participación y desarrollo del personal e influye notablemente en la efectividad de las instituciones, Es decir que este tipo de investigación promueve el desarrollo de la comunicación interna a través de variadas estrategias entre los directivos y el personal administrativo; finalmente este informe señala la importancia del trabajo en equipo entre el área de comunicación y el de talento humano

López (2016) en su investigación titulada *Relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil*, planteó como objetivo general identificar y describir la relación entre la comunicación y el compromiso organizacional de los empleados. La metodología empleada, en cuanto al tipo de estudio fue descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo con diseño no experimental transversal. Aplicó la técnica de encuesta y como instrumento utilizó el cuestionario con escala de Likert. La población fue el total de personas que laboran en la universidad conformado por 156 colaboradores. El muestreo es probabilístico simple y la muestra fue conformada por 103 colaboradores. El análisis de datos se realizó a través los diagramas de dispersión y coeficiente de Pearson.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones: (i) la variable de comunicación y compromiso se relaciona positivamente con la dimensión identificación organizacional entre los colaboradores, (ii) los colaboradores valoran la relación con el supervisor directo y la transparencia de la comunicación. Esta investigación, de acuerdo a mi opinión, muestra distintas oportunidades de mejora a nivel comunicativo y la importancia de una buena comunicación para fomentar el compromiso de los colaboradores y mejorar su rendimiento laboral; y para fortalecer la relación empresa – colaborador.

Gracia (2013) en su investigación titulada *Sistema para el diagnóstico de la Comunicación Interna caso de estudio Instituto Nacional del niño y Familia*. España, planteó como objetivo general implementar un sistema para el diagnóstico de la comunicación interna, que contribuya a mejorar y sistematizar los procesos comunicativos de la institución. La metodología empleada, en cuanto al tipo de investigación fue descriptivo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transeccional. Aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario de escala de Likert. La población fue conformada por 80 trabajadores, la muestra fue conformada por 20 trabajadores. La investigación llegó a la conclusión: las necesidades de Comunicación están intrínsecamente ligadas a la gerencia de su comunicación Interna y debe responder procedimientos elaborados a partir de las necesidades de interrelación de sus recursos humanos.

Se considera que esta investigación aporta en el diagnóstico situacional de la comunicación interna recabando información sobre la importancia de difundir la misión, visión de la empresa a sus colaboradores; además de sensibilizar a cada uno de ellos para desarrollar estrategias, deja en claro que el reconocimiento interno de cada colaborador se ve debilitado por no tener claro estos elementos.

Charry (2017) en su investigación titulada *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*, planteó como objetivo general establecer la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 de Lima metropolitana durante el segundo trimestre del 2016. La metodología,

el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. Aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que existe relación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. Considero que esta investigación demuestra el descuido del sector público respecto a la gestión de la comunicación interna y su repercusión a nivel macro relacionada con el clima organizacional, opta por mejorar canales de comunicación interna para el buen desempeño y desarrollo de los colaboradores y la empresa.

Por varias décadas las empresas y organizaciones han superado obstáculos que se han presentado en su camino hacia el éxito. La comunicación más que una herramienta, se ha convertido en una necesidad para el desarrollo de una empresa. La tecnología, los medios de comunicación, el constante cambio a nivel global ha llevado a las organizaciones a estar en constante evolución, ya que sin innovación no hay progreso. Actualmente, las marcas deben estar un paso más allá para poder formar fuertes vínculos con sus públicos, solo de esta forma será posible que una organización logre consolidarse. Por otra parte, la imagen corporativa se ha convertido en una de las bases de la organización, puesto que la forma en la que sus públicos la perciben influirá directamente en los resultados de la empresa. No basta solo con vender o proveer un servicio, si no se comunica lo que la empresa hace, pues simplemente no sucedió.

Dentro del marco de las investigaciones nacionales tenemos Estrella (2016) de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de la Facultad de Comunicación, Lingüística y Literatura plantea la propuesta de plan estratégico de comunicación interna para la Unidad Educativa Santa María Mazzarello – Quito. Que responda a las necesidades comunicacionales de la Unidad Educativa y fortalezca la cultura corporativa del plantel. Para lograr el objetivo planteado fue necesario recolectar información bibliográfica que permitiera unificar conceptos para dar paso a la investigación.

A partir de esto se realizó una investigación cuali-cuantitativa mediante la aplicación de una encuesta al público objetivo para determinar

indicadores de comunicación organizacional que permitieran detectar las falencias comunicacionales de la institución. Los resultados de la investigación por encuestas determinaron que en la UESMM existen varias falencias en cuanto a comunicación interna; se pudo detectar que ciertas áreas de la institución se encuentran descuidadas por las autoridades y que no se ha trabajado a fondo en fomentar un sentido de pertenencia, también evidenció a la existencia de problemas en cuanto a los canales de comunicación.

Con el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta, se planteó una línea base sobre la que se trabajó para determinar estrategias de comunicación interna que favorezcan a todos los miembros de la institución: estudiantes, docentes, administrativos y autoridades para generar un mejor ambiente de trabajo y con eso lograr establecer la cultura corporativa.

Cabrera. (2012) De la Universidad de Guayaquil; Las instituciones educativas en el Ecuador están dirigidas por profesores que desempeñan labores de Administradores Educativos sin contar con los conocimientos para desarrollar estas funciones y para dirigir las se basan en sus experiencias docentes y personales, al aplicar modelos desactualizados y con ausencia de motivación y liderazgo efectivo que les permitan tomar decisiones sustentadas por el cual surgen procesos comunicativos débiles.

Este estudio define el fortalecimiento de la comunicación interna es un pilar fundamental para que las gestiones educativas sean eficaces. Este objetivo es posible únicamente a partir de una estrategia global de transparencia informativa que facilite la participación y la implicación de las personas en un clima de confianza mutua y responsabilidad. En las páginas siguientes, se analiza las vías para mejorar y fortalecer la comunicación interna en los centros educativos. La guía metodológica, propuesta de esta tesis, busca diagnosticar la situación de la Institución así también las funciones de cada agente educativo y finalmente establecer canales de comunicación entre el personal del Centro Educativo Novus de la Ciudad de Guayaquil.

Para ello se han utilizado encuestas dirigidas a los directivos, docentes y estudiantes con el fin de investigar cómo se administra la Institución desde diferentes ópticas. En un primer momento, se puede pensar que solo se necesitan ganas y entusiasmo; con el paso del tiempo todos se dan cuenta que también es necesario el conocimiento y la reflexión que fundamentan la acción. Participar, intervenir activamente y liderar estos procesos constituye una aventura y un reto personal para quien los afronta, de los cuales se derivan múltiples aprendizajes vitales, aquellos que nunca se olvidan.

Loaiza. (2016) Universidad San Francisco de Quito USFQ, Estrategias de Comunicación Interna y Externa para una Institución Pública Proyecto de investigación. Afirma que por varias décadas las empresas y organizaciones han superado obstáculos que se han presentado en su camino hacia el éxito. La comunicación más que una herramienta, se ha convertido en una necesidad para el desarrollo de una empresa.

La tecnología, los medios de comunicación, el constante cambio a nivel global ha llevado a las organizaciones a estar en constante evolución, ya que sin innovación no hay progreso. Actualmente, las marcas deben estar un paso más allá para poder formar fuertes vínculos con sus públicos, solo de esta forma será posible que una organización logre consolidarse.

Por otra parte, la imagen corporativa se ha convertido en una de las bases de la organización, puesto que la forma en la que sus públicos la perciben influirá directamente en los resultados de la empresa. No basta solo con vender o proveer un servicio, si no se comunica lo que la empresa hace, pues simplemente no sucedió.

Para concebir la base teórica de la relación de la estrategia de comunicación interna y desempeño laboral, se procede a definir que es la estrategia la desde varias perspectivas.

Para Sainz (2000) radica en “adecuar nuestros factores internos a los factores externos para obtener la mejor posición competitiva”. Es decir, es

necesario que las empresas prioricen la planificación antes de emprender acciones que involucren a sus diferentes públicos. (p.286)

Definido por Chandler (1990) citado por Escorsa y Valls (2004, p. 55) como “la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos”. Se puede afirmar que la estrategia nace en el concepto militar, particularmente en su aplicación en los momentos de batallas o combates.

Dentro de las características de las estrategias que este autor puntualiza, resaltan: Por su naturaleza, las estrategias son complejas y se adoptan en momentos de mucha incertidumbre. Su aplicación influye en las determinaciones que se realizan en las instituciones a todo nivel.

El diseño de estrategias requiere de una proyección integral donde participe toda la institución. El éxito de las estrategias depende de un elemento fundamental el empoderamiento del público interno y/o externo dependiendo del contexto. Porque las instituciones repercuten en las estrategias y viceversa.

Seguidamente, se enlistan varios elementos básicos para desarrollar estrategias institucionales exitosas, a partir de las prácticas adquiridas. Entre ellas los valores empresariales que rigen el comportamiento personal y grupal de la institución, es decir, determinan como se debe conducir la institución para establecer la base de la visión y misión.

Estrategia de comunicación para Mora (2001) opera “en distintos frentes de acción. Para comunicar un mismo mensaje a un público determinado la organización se contacta con los medios de prensa, envía cartas, publica un aviso en el diario y organiza reuniones con los líderes políticos o comunitarios”. (p. 106)

La estrategia de comunicación según Martínez (2015) para el son “metas de comunicación y del público objetivo destinatario de la misma, se deberá proceder a la determinación de la estrategia de comunicación, o lo que es lo mismo, del plan de acción para la consecución de los objetivos planteados”. (p. 209)

Es decir las estrategias de comunicación, permiten establecer acción para la consecución de los objetivos empresariales, por ello la estrategia de comunicación es fundamental para hacer referencia a la realidad que existe en la organización. Si lo que se comunica no existe o no es relevante.

Resumiendo lo en este apartado de la estrategia: Lo importante en la comunicación, no es la generalización, ni la particularidad de los mensajes, sino la particularidad de las estrategias utilizadas en la comunicación; esta es independiente de la creatividad de los mensajes, en términos de causa y efecto la creatividad de la estrategia comunicativa es la causa y la innovación de los mensajes es el efecto, a mejores estrategias de comunicación mejores resultados.

Diez (2010) la define como el “proceso bilateral, un circuito en el que interactúan y se interrelacionan dos o más personas, a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales, por ambos conocidos”. (p. 8)

La comunicación es de dos tipos: la interna y externa; por este motivo para Andrade (2005) se refiere a la interna como:

El conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (p. 17)

La misma orientada en las conductas individuales y relaciones interpersonales a través de acuerdos que los conlleven a cumplir objetivos en común, la comunicación interna facilita la adaptación al cambio.

Toda comunicación según Maldonado (2009) tiene seis niveles los cuales se explican a continuación:

Intrapersonal, “es la transacción de comunicación que tiene lugar dentro del individuo, para decirlo brevemente, es hablar con uno mismo”. (p. 45)

Interpersonal, “esta comunicación tiene lugar en forma directa entre dos o más personas físicamente próximas, con una retroalimentación inmediata”. (p. 46)

Grupal, “es la que ocurre cuando un conjunto de personas conforma una unidad prácticamente identificable y realizan transacciones de mensajes para la interacción, convivencia y desarrollo del grupo en busca del cumplimiento de sus metas”. (p. 47)

Organizacional, “esta es una forma de comunicación interpersonal, pero de características tales que constituye un ámbito diferente, es la reproducción en serie de los mensajes: éstos se transmiten de una persona a otra, luego de ésta a una tercera, y así sucesivamente”. (p. 48)

Masiva, “es la comunicación de masas es muy importante en la actualidad y si bien para este tipo de comunicación resulta esencial la tecnología moderna bajo la forma de medios masivos, no debe confundirse la presencia de estos instrumentos con el proceso mismo” (p. 48)

Intermedia, “se sitúa entre la comunicación interpersonal y la masiva, los medios de los que se vale con, entre otros, el teléfono, entre otros”. (p. 49)

Niveles que fortalecen el proceso de la comunicación, ayudan a apuntalar el diálogo a fin de llegar a consensos en beneficios de una determinada colectividad, para este estudio una parte de la comunidad educativa.

Así mismo Según Díaz (2010, p. 93) dentro de la comunicación se cuenta con los elementos siguientes:

Emisor: en el proceso comunicativo es el origen de la información, ya que elabora, codifica y emite el mensaje con el objetivo de generar influencia en el receptor.

Receptor: es quien recibe y acepta el mensaje, luego lo codifica y genera una retroalimentación al dar su respuesta, lo que permite al proceso continuar.

Mensaje: el mensaje se refiere a la información que el emisor quiere enviar al receptor y éste contiene símbolos verbales o no verbales que le dan un significado a dicha información.

Canal: es el medio por el cual se traslada el mensaje y puede darse por medio de conversaciones, medios escritos, medios electrónicos, entre otros.

Código: es la forma que adquiere la información al ser intercambiada; se refiere al lenguaje y a los símbolos utilizados para estructurar el mensaje.

Retroalimentación: ésta se presenta cuando el receptor ha recibido el mensaje y existe una reacción de su parte, la cual complementa la información; esta respuesta puede ser verbal o escrita.

Marco referencial: está conformado por las imágenes adquiridas desde la infancia y que tienen un significado específico, las cuales luego ayudarán a reconocer aspectos que han sido analizados previamente. Las experiencias (marcos de referencia) del emisor y receptor son distintas, por lo cual el proceso de codificación y decodificación puede ser perjudicado.

Ruido: se refiere a cualquier elemento que obstaculice el desarrollo del proceso comunicacional. Además, también se conoce al ruido como barrera e interferencia y existen las siguientes clases:

Elemento de la comunicación que se constituyen en los actores del proceso comunicacional.

La comunicación es una herramienta fundamental que permite principalmente al sujeto relacionarse con la sociedad y satisfacer sus necesidades dentro del grupo social donde se desenvuelve.

El ser humano necesita comunicarse para transmitir y recibir ideas, costumbres, sentimientos y conocimientos. Proceso que permite influir en nuestras acciones y en los demás, no se lograría resolver problemas y afrontar dificultades. Castellón (2010), al respecto, señala que:

[...] se han establecido nuevas síntesis que confirman la importancia de la relación comunicativa del hombre para su continuo avance y progreso en el conocimiento del entorno, como su adaptación al medio físico, biológico y social, donde manifiesta y desarrolla aptitudes o predisposición vocacional;

al igual que habilidades comunicativas de relación social y armónica de convivencia con sus semejantes y con el entorno natural como hábitat de la humanidad. (p. 4)

Este valioso instrumento de comunicación logra el desarrollo de las sociedades, transforma el contexto social de las personas y facilita conocer a los individuos para compartir juicios, opiniones y experiencias. Si el ser humano no se comunica con la sociedad, es imposible subsistir a sus demandas y no puede entenderse con el entorno.

Sin embargo, se presentan barreras que no permiten desarrollar el proceso comunicativo de manera ordenada y comprensible.

Guzmán (2006) Naturalezas que precisan a la comunicación como uno de los condicionantes estructurales de la sociedad, donde principio y fin son el diálogo para la convivencia, la comprensión para la tolerancia, la solidaridad para el progreso y el conocimiento para la perfección de las personas. Perfección que se dimensiona desde el estudio de la comunicación como potencia del alma, como parte esencial del ser humano que lo singulariza y diferencia de los demás seres y le ayuda a perfeccionar su naturaleza. (p. 20)

Una buena comunicación radica en la que empleamos inicialmente con nosotros mismos, el saber comunicarse conduce, tanto a personas como a instituciones, a conseguir sus objetivos propuestos en la sociedad: “La cuestión es más drástica: sin comunicación no es posible la cooperación. Necesitamos la comunicación tanto para expresar nuestras posiciones y lanzar nuestras amenazas u ofertas como para alcanzar pactos, establecer negociaciones, firmar alianzas, etc.” (Pérez, 2001, pág. 128).

Por ello, que el empleo adecuado de la comunicación promueve la colaboración mutua entre los seres humanos e instituciones y fomenta la unidad de dichos elementos que constituyen la sociedad. El proceso comunicacional, es el recurso que elimina problemas o conflictos, a través de pactos, acuerdos o decisiones oportunas para encontrar soluciones pertinentes y cambiar conductas incorrectas.

Los modelos permiten evidenciar como se transmite un mensaje durante el proceso de comunicación, cuáles son los elementos que componen dicho modelo y si existe una difusión y recepción completa y comprensible de la información por parte de sus actores.

Entre los modelos de comunicación habituales, existen los que transmiten el mensaje de manera directa (lineares) como el de Aristóteles, el de Lasswell o el de Shannon, pero en los últimos años se proponen modelos más avanzados (de convergencia) como el de Berlo, el de Schramm o el de Kincaid, dónde se generan retroalimentación.

El estudio de comunicación y sus modelos cambiaron y fueron sujetos a modificaciones que incrementaron o eliminaron elementos y subprocesos. Se puede visualizar en la actualidad la presencia de diferentes modelos de comunicación, desde los más simples hasta los más complejos e identifican funciones que cada elemento cumplen en dicho modelo. Castellón (2010), al respecto, señala que:

A pesar de que el campo de la comunicación ha cambiado considerablemente durante los 30 años pasados, los modelos utilizados en los capítulos introductorios de los libros de texto de la comunicación [...] son los mismos modelos que fueron utilizados hace 40 años. Esto es, en cierto sentido, un testimonio de su valiosa significación. Inicialmente, los modelos lineares dominaron la investigación de la comunicación [...] En los modelos de red o convergencia, las relaciones de intercambio de información son la unidad del análisis, en vez del individuo como en modelos lineares. (p. 35)

Los modelos de comunicación aparentemente no resultan compleja para los investigadores, define claramente el proceso de transmisión de la información y detecta inmediatamente sus elementos. Son medievales, simples y en la actualidad no son útiles para aplicarlas en las actividades diarias o dentro de distintas estructuras.

Por ello, es importante conocer las variaciones que sufrieron dichos modelos de comunicación y describir las innovadoras funciones que cumple determinado elemento en el proceso comunicacional.

La comunicación interna es una herramienta que permite a las organizaciones crear un mejor ambiente laboral en el cual su público interno se desarrolle adecuadamente. Además, permite realizar una gestión dentro de una empresa, organización o institución, la cual va dirigida al trabajador o público interno, el personal y los integrantes.

La comunicación interna como un medio con el cual se construye un ambiente de trabajo interactivo, agradable y proactivo. Además, la misma abarca la comunicación oficial, que se refiere a normas, políticas, procedimientos de la empresa y también existe la no oficial que es el intercambio de ideas y opiniones, las conversaciones y la construcción de las relaciones interpersonales entre los diferentes públicos.

La comunicación interna es un recurso que demanda una gestión basada en estrategias para aumentar la productividad mediante la implicancia del personal. Formanchuck (2010) establece el modelo de comunicación 2.0 considerando que la interacción debe realizarse en más de un área de trabajo basados en un fácil acceso, en la igualdad, disponibilidad, usabilidad, participación, colaboración, construcción colectiva, respuesta, escucha, respeto, reducción del ego, interacción de la red, reducción del control, horizontalidad y desintermediación.

La comunicación interna motiva la participación de los integrantes aún si no tienen intención de manifestar nada, es decir, todo el equipo de trabajo puede alinearse estratégicamente si todos se comunican entre sí. Tessi (2011).

Éste tipo de comunicación aporta valor económico si se gestiona de manera integrada, según Manuel Tessi aquí se determina tres dimensiones de alcance estratégico: dimensión intrapersonal, que gestiona la palabra escrito y oral desde el pensamiento, para integrar indicadores a todo nivel; dimensión interpersonal, generada en el día a día con la convivencia laboral, es decir, la gestión de la palabra oral; y dimensión institucional, dimensión que gesta la comunicación formal o escrita de la empresa hacia el trabajador.

A pesar de que la comunicación interna ha sido subvalorada por mucho tiempo; varios autores la han definido desde distintas perspectivas entre ellos. Trelles (2004) quien basa en la orientación de las conductas

individuales y relaciones interpersonales a través de acuerdos que los conlleven a cumplir objetivos en común, la comunicación interna facilita la adaptación al cambio.

Por otro lado, Preciado y Etayo (2014) sostienen que: En concordancia con los métodos que eligen para influir y motivar, los líderes fomentan la descentralización en la toma de decisiones de la manera como lo posibilita el empoderamiento, porque consideran que es la oportunidad que tienen los empleados para correr riesgos, asumir responsabilidades y verificar si pueden alcanzar metas.

Para Kreps (1990), la comunicación interna se define como la interacción de los miembros dentro de una organización, alineados a los objetivos del recurso humano tanto como al de la empresa. Además, Chiavenato (como se citó en Robbins y Judge, 2013) indica que “[...] la comunicación interna es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en sus organizaciones” (p. 321), por lo tanto, la comunicación aclara la razón de ser de los individuos, las metas de la organización que deben ser apoyadas a través de la retroalimentación y reforzamiento como estímulos para que el recurso humano se involucre en los procesos.

Rodríguez (2005) la define como “actividades que se realizan dentro de una organización para mantener las buenas relaciones entre los miembros de la empresa por medio de la circulación de mensajes originados por los diversos medios de comunicación, con el objetivo de proveer comunicación, unión, motivación y así alcanzar las metas establecidas por la organización”. (p. 6)

Para este, la comunicación interna involucra y concierne a todos los miembros de la empresa pertenecientes a la línea o al staff; el involucrar a todos promueve la integración que dará como resultado fortalecer la productividad y mejorar los resultados.

Fernández y Sánchez (2013) afirmaron que “sin comunicación interna, los miembros de la organización no sabrán cómo actuar, como hacer correctamente su labor y tampoco conocerán cuales son los objetivos para los que trabaja ni como optimizar su actividad” (p.36). Para Bustamante

(2013) es fundamental el trabajo en equipo tanto como el de capacitar y promover la comunicación que favorezca al clima laboral y desarrolle políticas comunicativas; Araya (2010) coincidió que de esta manera se promueve las metas organizacionales y se integra el colectivo laboral generando nuevas condiciones laborales.

Montoya (2010), la comunicación interna es una “herramienta de dirección y administración” (p.36), permite difundir información y promueve la participación de los miembros de la organización. Otro aporte relacionado es la de Rabinowitz (2014), quien define la comunicación interna como el “intercambio de ideas y opiniones, el desarrollo de relaciones y la conversación personal. Ocurre en todas direcciones entre el personal de primera línea, administradores, supervisores y personal de apoyo, voluntarios y, tal vez, incluso la junta directiva”. (p.2)

Por ellos la comunicación interna se convierte en un indicador prioritario para la difusión de información, así como la corroboración de su entendimiento junto a la participación de todos los involucrados, para mejorar la salud de la organización.

Según Nosnik (1991) la teoría de los sistemas tiene un enfoque claro desde la comunicación en las organizaciones, esta teoría se enfoca en la planificación considerando la estructura de la empresa que está en permanente transformación centrándose en la dinámica entre áreas que deben trabajar para un fin común y no pueden ser independientes entre sí. Esta teoría está conformada por la organización como sistema, aspectos estructurales considerando las personas y los elementos así como la interacción entre ellas, y las características desde la evaluación, desarrollo y mejoramiento.

Van (2013) la teoría de los sistemas desde la comunicación señala que la estructura propuesta por Ludwing cumple con la interacción interna y externa entre la identidad de cada sistema y la organización, siendo ambos modificables y ajustables de acuerdo a cada realidad. Al tener un equilibrio de los elementos comunicativos, la comunicación será efectiva; por lo tanto, la función de cada área está interrelacionada al sistema y la descripción de

la realidad para ofrecer un vínculo que adapte los nuevos cambios del sistema.

Según Serrano, Piñuel, Gracia y Arias (2012) proponen la teoría de la comunicación, que considera el área social: Sistema social para la regulación de las obligaciones, Sistema comunicativo en donde resalta el uso de patrones de expresión, y sistema de conocimientos y representaciones culturales, para que el colaborar se sienta valorado y sus expectativas de crecimiento sigan incrementando.

Esta teoría, así como la teoría de los sistemas, refuerza la concurrencia de todos los componentes para una comunicación efectiva en pro de aprovechar tiempo para lograr transmitir y obtener una percepción positiva de la información dentro del sistema social u organización en el que se consideren las normas, valores, y toda actividad que pueda modificar a la organización.

La Teoría Clásica de la comunicación se basa en el rol de trabajador sujeto a motivación considerando ser premiado o castigado dependiendo de su desempeño. Esta teoría es sostenida por Frederick Taylor promotor de la investigación científica en el trabajo, Henri Fayol con su enfoque clásico de la administración y Max Weber con el modelo burocrático; estos autores mantienen el enfoque funcional y básico bajo el criterio de trabajar para servir y obedecer al emisor u área de control. Se establece que las áreas directivas se interesan por un control descendente intercambiando horas hombre por un reconocimiento económico.

Forero y García (2012) indican que esta teoría se enfoca en la única motivación de conservar el puesto laboral, siendo la comunicación de un solo sentido y por jerarquía, por lo tanto, los único favorecidos en su mayoría serían quienes se encuentran en la principal estructura piramidal, esta teoría rechaza la comunicación entre áreas más sólo considera la toma de decisiones que influyan en la rentabilidad sin necesidad de considerar algún cuidado o control del medio informativo; centraliza dudas y no da apertura para las consultas.

La teoría Humanista según Mínguez (2000) comprende las actitudes, trabajo en equipo y las relaciones sociales como vitales en la organización. Esta teoría, en la comunicación, se enfoca en el desempeño laboral a través de las relaciones humanas considerando nuevos estilos de dirección participativo, mayor comunicación desde los subordinados hasta la dirección.

Maslow concibe la teoría humanista a favor del aprendizaje vivencial, esta teoría se caracteriza por establecer reestructuraciones desde la comprensión de la información; es decir, las opiniones de los colaboradores son importantes para fortalecer las relaciones laborales en la empresa y promover su desarrollo así como el permitir establecer os cambios necesarios que enriquezcan el desempeño y la toma decisiones, es importante mencionar que la confianza para establecer la comunicación es vital en esta teoría puesto que la información fluirá efectivamente por interés de la gerencia y el reconocimiento de su equipo de trabajo.

Es importante mencionar que la comunicación, parte de un sistema dinámico, está en constante cambio y debe ser ajustada a cada una de las variaciones en el medio empresarial. La teoría del caos y el rumor, según Redinside (2016) indica la descripción del dinamismo al cual la comunicación está sujeta y la importancia de estar preparada para adaptarse al cambio; es decir, la modificación del proceso comunicacional resulta en una alteración de toda la comunicación interna siendo un proceso constante que debe estar bajo control.

Por lo tanto, cualquier condición que altere la comunicación inicial tendrá un impacto positivo o negativo, las estrategias para adaptarse a este constante cambio apoyaran en preveer conflictos que pongan bajo tensión a la empresa. Esta teoría se basa en la impredecible y errático no siendo un proceso lineal sino de continua participación entre los agentes de comunicación como el emisor y receptor básicamente.

Publicaciones Vértice S.L (2008) señala que la comunicación es el canal más adecuado para el intercambio de información que permita la resolución de conflictos, además los elementos que considera en el proceso

comunicativo son el emisor, mensaje, código, canal, receptor, retroalimentación y ruido. Destaca la importancia del feedback para diferenciar una comunicación efectiva de cualquier acción en la que sólo se comparte información.

De acuerdo a las áreas jerárquicas en las empresas se mencionan tres modelos de comunicación: Comunicación descendente, comunicación que se inicia desde la línea o niveles directivos hacia los empleados, proporciona retroalimentación de los involucrados; Comunicación ascendente, la información fluye desde el staff o colaboradores en puestos operativos hasta las líneas directivas, permite informar lo necesario para la ejecución de las labores ; Comunicación horizontal, se refiere al intercambio de información entre colaboradores dentro de un nivel jerárquico o de mando (Zumaeta,2012).

Merlano (2012) según Robbins, la comunicación descendente es la más usada en los últimos años fundamentalmente para indicar órdenes y establecer diferencia entre las áreas de mando y los subordinados, el colaborador recibe indicaciones, pero también retroalimentación sobre el desempeño de su labor a su vez comparten las políticas de la empresa. Por otro lado, la comunicación ascendente completa la estructura de la comunicación sensibilizando el sentir de los trabajadores hacia los directivos en relación no sólo al trabajo. Finalmente, la comunicación lateral u horizontal en su mayoría se realiza verbalmente y también indican la retroalimentación del grupo de trabajo, pueden desarrollarse de manera formal o informal puesto que es el medio de comunicación para conocer al grupo de trabajo e identificar la manera en la que se desenvuelven y desarrollan una comunicación directa.

Goldhaber (1984) coincidió con estas divisiones planteando el objetivo de brindar un feedback a los colaboradores y que ellos puedan participar y realizar sugerencias a favor de la organización. Por otro lado, Kreps, según Vásquez (2010), considera que la comunicación en las organizaciones tiene dos enfoques, comunicación formal e informal. La comunicación formal, establecida directamente por la empresa, todo lo que la organización desea

informar a sus colaboradores en todas las áreas; y la comunicación informal, que fluye por interacciones sociales naturales; por ejemplo, en actividades de confraternidad, es importante mencionar que en este tipo de comunicación es donde el sentido de pertenencia del colaborador y la confianza en la empresa en la que labora queda enmarcado construyendo de a pocos la identificación laboral.

La comunicación interna es un recurso que demanda una gestión basada en estrategias para aumentar la productividad mediante la implicancia del personal. Formanchuck (2010) establece el modelo de comunicación 2.0 considerando que la interacción debe realizarse en más de un área de trabajo basados en un fácil acceso, en la igualdad, disponibilidad, usabilidad, participación, colaboración, construcción colectiva, respuesta, escucha, respeto, reducción del ego, interacción de la red, reducción del control, horizontalidad y desintermediación.

Todos estos aspectos dan respuesta a una nueva tendencia de comunicación, involucrando medios digitales y tradicionales desde el conocimiento del colaborador para desarrollar su trabajo, la razón de la labor que realiza, mejorar su función en base a la resolución de sus dudas y capacitación, y proactividad.

Tessi (2012) propone la Metodología de comunicación que desarrolla la importancia de comunicar desde la visión de los directores de la empresa al percibir resultados y el área de comunicaciones que fortalece y toma decisiones que afectaran a todos los integrantes de la empresa, presenta desde su experiencia profesional casos de estudio en distintos países de Hispanoamérica manifestando la necesidad de gestionar la comunicación laboral.

La comunicación interna motiva la participación de los integrantes aún si no tienen intención de manifestar nada, es decir, todo el equipo de trabajo puede alinearse estratégicamente si todos se comunican entre sí. Tessi (2011) propone dar valor a la gestión comunicacional puesto que las empresas intencionalmente o no, generan comunicación entre áreas y en la

actualidad, por no ser tratada de forma estratégica, carecen de inversión mayoritariamente en Latinoamérica.

Además, muchos esfuerzos han sido concentrados en el tipo externo de la comunicación referido a las áreas públicas, tratando de fortalecer la competitividad empresarial pero el punto de partida no deja de ser el mensaje transmitido al equipo de trabajo y la evangelización de la palabra. Las estrategias comunicacionales internas sólo tendrán valor si se reconoce la importancia de escuchar y comprender los lineamientos empresariales.

La autora parte de los diferentes modelos y teorías que fundamentan su propuesta de investigación: estrategias de comunicación interna para contribuir a la solución de los problemas asociado al desempeño en el Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil, 2018. Par sostener que la comunicación es sin duda un medio para establecer un vínculo entre los colaboradores y la institución. Porque permite escuchar, emitir e interactuar con el interlocutor, además busca la comprensión emocional de los mensajes a través de la escucha efectiva. A la vez que sostiene que la comunicación interna fundamentada a lo largo de este apartado, son la sabe teórica para el presente trabajo.

Desler & Valera, (2011), sostienen que actualmente las empresas buscan que sus trabajadores se direccionen hacia el logro de sus metas empresariales, en las que estas se logran a través de sus actividades laborales ya definidas, tendiendo a hacer crecer sus habilidades y capacidades y evaluando de forma continua, su accionar en el marco de estas metas trazadas, por lo que luego es recompensado, al haberse cubierto los requerimientos de la organización pero también las aspiraciones de crecimiento personal y profesional del trabajador. Es así que la actual visión o enfoque de las gerencias de las organizaciones sobre el desempeño laboral, contempla y compromete de una manera más específica todos los aspectos y la interrelación de los factores o elementos que van a influir o están influyendo en el desempeño laboral del personal de la empresa. (p. 222)

Araujo y Leal, (2007) definen el desempeño como el grado de avance que logra el trabajador para alcanzar las metas corporativas en un lapso concreto. Por lo que, según él, indica que el desempeño viene a ser actividades reales, efectuadas y medibles. Asimismo, cita en su trabajo de investigación.

Stoner (1994) el cual ha referido que el desempeño laboral a la manera como el personal Labora para lograr en forma eficaz sus metas corporativas preestablecidas y guiados por reglas o normas de la organización. Lo que hace que se piense que el principio de este concepto es la realización del trabajo con eficiencia por el personal y el cumplimiento de las metas corporativas.

Según esto entendemos pues que el desempeño laboral, establece la capacidad del trabajador para desarrollar y efectuar trabajo de forma eficaz, productiva y con calidad, pero con este concepto, se continúa no considerando el componente psicológico y social del desempeño laboral.

Por lo que se concluye que, lo que hace el desempeño laboral del personal de una empresa no es solamente su capacidad laboral, sino además su grado de motivación hacia el mismo.

Romero y Urdaneta, (2009) infiere de una manera más íntegra que el desempeño laboral está conformado por las habilidades del trabajador, su percepción de todo lo que rodea como facilidades y condiciones para su trabajo y la motivación que posee sobre sus responsabilidades, lo que se entrelaza y mezcla para producir un efecto de rendimiento propio, que simultáneamente le va a autogenerar un tipo de retorno o recompensas, que para cuando es evaluado con buen resultado, van a propiciar nuevamente, su satisfacción y un gran desempeño, esto va a retroalimentar su motivación nuevamente entendiéndose pues el desempeño laboral así como un proceso cíclico.

Chiavenato, (2000) refiere también que, el desempeño laboral, es el comportamiento del personal en el desarrollo de sus actividades laborales para alcanzar los objetivos empresariales, transformándose en una forma de ser personal para el logro de las metas fijadas por la organización.

Schneider (1983) mencionado por Prado, (2015), sostiene que, el Desempeño Laboral son los conocimientos, saber hacer y competencias que se efectúan en una actividad o quehacer productivo, en consonancia con las expectativas de diseño del bien o servicio a realizar.

Milkovich, & Boudrem, (1994) conceptúan al desempeño laboral, por ciertos caracteres específicos, como capacidades, destrezas, requerimientos y cualidades que se interrelacionan en el desarrollo del trabajo y la institución, para generar acciones o comportamientos del trabajador que podrían afectar los objetivos de producción y resultados y generar cambios repentinos en la organización.

Flores,(2010), manifiesta que la satisfacción laboral puntal subyacente del desempeño, es el resultado de que el trabajador se encuentra cómodo y motivado en su puesto de trabajo; y particularmente tiene que ver con aspectos como la adecuada remuneración, el estilo de supervisión, las condiciones físicas directas en las que el trabajador desempeña sus actividades laborales, relaciones con sus compañeros, posibilidades de ascensos, entre otros, es una actitud manifiesta o mecánica producto de la recepción de estos estímulos, manifestándose en forma consistente como una tendencia de respuesta a la actividad laboral que desempeña el trabajador, y que le hace desarrollar un patrón de actitudes hacia su trabajo.

Chiavenato (2001), sostiene asimismo que el desempeño de la persona denota la destreza alcanzada por un trabajador en una empresa y considera que el desempeño laboral está conformado por:

Las Habilidades profesionales. - Que se refieren a las diferentes habilidades y conocimientos prácticos que el trabajador demuestra al

Matilla (2011), sostiene que las estrategias son guías metodológicas que hacen establecer acciones y mecanismos estructurados para el logro de los objetivos empresariales. En estas estrategias se considera: la actualización, la participación en equipos de trabajo y la socialización de Valores Organizacionales.

Vadillo y Klingler (2004), sostiene que en las habilidades profesionales “están inmersas aptitudes, actitudes, motivaciones y comportamientos”

Mosley y otros (2005), sostienen que habitualmente se debe contar con muchas habilidades, siendo las más representativas: las habilidades técnicas, las habilidades conceptuales y las habilidades administrativas.

Chiavenato, (2009), infiere asimismo que desempeño es la manera como el trabajador desarrolla sus compromisos laborales, cuyo accionar personal va a repercutir en el resultado del grupo y por ende de la corporación, recalcando que un buen desempeño permite alcanzar fácilmente los objetivos corporativos, pero uno deficiente lo retrasa.

Strauss (1981) citado por Alquiler y Ruiz (2005), indica que el desempeño laboral es manifestación del conocimiento, aptitudes y capacidades que se demuestran en el desarrollo de una actividad laboral partiendo de especificaciones de diseño esperados en una actividad productiva.

Palma (2011), manifiesta que la evaluación del desempeño laboral de un colaborador generalmente comprende un periodo de un semestre, en el cual se considera una serie de factores como volumen y calidad del trabajo realizado, entre otros aspectos personales y actitudinales como capacidad creativa, conocimientos, discernimiento, etc. Por lo cual se reúnen sus evaluadores y determinan si se lograron las metas propuestas para dicho periodo y establecen las de la siguiente etapa, como parte de un proceso continuo de evaluación, teniendo en cuenta que lo mejor es que tome participación en dicha evaluación su inspector inmediato y no quien poco conoce de sus actividades o trabajo, a fin de evitar dar una imagen de injusticia y propender a la pérdida de autoridad de dicho inspector.

Magaña, (2007) citado por Prado (2015), manifiesta que, para medir el desempeño laboral, debe considerarse lo siguiente. *Primero*: lo que el trabajador puede hacer, en *Segundo lugar*: Como puede evaluarse si lo que hizo estuvo bien. *Tercero*: su capacidad para reaccionar al cambio de

tecnología y metodología laboral. *Cuarto*: la capacidad para darle solución con una situación de desempeño a otra. *Quinto*: Su actividad se realiza en relación con otros en una condición organizada.

Quintero, N. et al (2008) en su trabajo de investigación, manifiesta que, una organización de servicios para una atención de calidad debe tener en cuenta, los diferentes factores que influyen directamente en el desempeño del trabajador, entre los que se pueden indicar como la satisfacción laboral del empleado, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del mismo.

Otro factor del desempeño laboral es la autoestima, aspecto motivacional asociado a un tipo de necesidades, y sus ansias de ser reconocido por la organización como parte del equipo laboral y como oportunidad para mostrar sus destrezas y fortalezas en el trabajo. Por lo que este factor relaciona muchas veces los propios atributos del trabajo frente a situaciones en conflicto, lo que ante esto se recomienda ser flexible; pero aun así los niveles de autoestima generados tienen una gran relevancia para el éxito o el fracaso de la organización. Asimismo, otro factor considerado, es el trabajo en equipo, que genera sinergias, compactación del mismo, alineamiento de sus miembros, aparición del líder, mejor comunicación, las acciones son basadas en la decisión de sus miembros, lo que resume que por sus integrantes se podrá tomar en cuenta al equipo para trabajos confiables.

Drovett, (1992) mencionado por Quintero, N. et al (2008) refiere que la capacitación es otro factor importante a ser dado por la Jefatura de Personal a fin de que el trabajador asegure y ejecute sus actividades eficientemente (p. 229)

En realidad, para saber si estamos haciendo en forma correcta nuestra labor, necesitamos conocer como es nuestro desempeño; muchas veces pensamos que estamos haciendo bien las cosas, igualmente la organización también requiere conocer cómo es su desempeño integral, o conocer de su personal sus potencialidades.

Magaña, (2007) infiere que, el desempeño laboral puede medirse, según: *Lo que un individuo* debe tener como capacidad de efectuar; *lo que puede demostrar* que lo que hizo es correcto, su *capacidad de reacción* ante cambios bruscos de tecnología y metodología de labores, su destreza para trasladar una función de trabajo a otra. Además, la medición debe efectuarse cuando existe un adecuado ambiente de organización y relacionado con terceros.

En la medida que un sistema se planifica organiza y socializa adecuadamente, va a coadyuvar a lograr las metas institucionales y simultáneamente va a contribuir a desarrollar el desempeño de cada uno de sus trabajadores, considerándose que la información obtenida en una evaluación de desempeño laboral bien desarrollada es bastante productiva para la oficina de personal de la entidad.

Añorga (2006) manifiesta que, la evaluación del recurso humano se efectúa con el fin de contar con un panorama integral de los recursos con que cuenta la institución, asimismo considerándose a la vez la correspondiente promoción de sus directivos y puestos estratégicos, a fin de contar con un plan bien diseñado, como soporte de recursos humanos disponibles para la gestión productiva de la organización.

El establecer niveles de desempeño de los trabajadores en una evaluación, permite tener un referente del perfil requerido para la admisión de nuevo personal, estimar su desempeño futuro, y asimismo validar las evaluaciones de selección como referentes de puntajes obtenidos. La evaluación de desempeño también debe contener el Plan de capacitación y crecimiento del personal de la institución.

Las relaciones más esenciales para un trabajo más productivo son precisamente las relaciones entre el trabajador y sus jefaturas en un hospital, las que por su naturaleza de ser positivas propician el mejor ambiente para el desempeño laboral del trabajador.

Brow, (1990), refiere que la tecnología actual indirectamente está ocasionando cierta lejanía entre trabajadores y jefes en la mayor parte de empresas, ya que su uso, muchas veces ya no requiere la presencia física para las relaciones laborales de mando, como WhatsApp, correo electrónico, o radio portátil corporativos, que representan formas de relaciones laborales, más frías e impersonales que podrían afectar a futuro el ambiente laboral de la organización.

Ponce (1998), citado por Sotomayor, (2013), manifiesta que cuando el personal toma parte en las decisiones, se sienten bastante motivados mejorando su estima personal, y sus relaciones inter laborales. Sin embargo, los trabajadores no siempre tratan sus inquietudes con el jefe o supervisor en quien se ha delegado, sino que prefieren hacerlo, directo con el gerente; lo que afecta la delegación de funciones, de no corregirse pueden traer algunas consecuencias no muy favorables al desempeño.

El trabajador muchas veces requiere establecer la solución a ciertos tipos de problemas del trabajo con su jefatura, pero a veces las decisiones se toman unilateralmente sin participación del trabajador, o sin considerar su experiencia o su opinión, afectando las relaciones inter laborales.

Warren y Moberg, (1990), sostiene que la real labor sobre el manejo del desempeño no está solo en los trabajadores, manifiesta que para desarrollar mejor el desempeño de una organización deberá tomarse en cuenta los tres niveles de la misma, el nivel de la empresa, el de los procesos de producción y el de los colaboradores, comprendiéndose que en realidad la empresa es un proceso de diferentes acciones de cierta complejidad, más que la labor de un grupo de colaboradores solamente, y allí se generan también simultáneamente diferentes procesos conexos como, la Cultura organizacional, el aspecto organizacional, el plan de carrera, los diferentes procesos de producción y de gestión, entre otros que permiten el mejor desempeño del personal de los colaboradores y el de la organización.

Salinas, (2001), infiere que el desempeño no solo debe ser observado en el personal sino también para la institución en su conjunto, ya que el desempeño personal de cada trabajador y el desempeño de la empresa son

dos cosas diferentes. Es decir que se puede contar con los trabajadores mejor preparados comprometidos y motivados para sus funciones, pero si la institución por sus procedimientos, reglas o limitaciones de cualquier tipo no permiten su desenvolvimiento, no va a poder contarse con un desempeño eficaz de dicho trabajador o grupo de trabajadores, lo que explica que, generalmente si no se tiene una productividad esperada o un mejor desempeño con un grupo de colaboradores, no necesariamente es culpa de la institución, sino que también casi siempre el empresario o el gerente de la organización no está cumpliendo sus responsabilidades como le corresponde.

Como problema general se obtuvo la siguiente pregunta ¿Cómo contribuir a la mejora del desempeño laboral en el personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018? La cual desglosa como objetivos específicos los siguientes:

- ¿En qué medida los medios de comunicación contribuyen a mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018?
- ¿En qué medida los canales de comunicación interna contribuyen, el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018?
- ¿En qué medida la capacidad técnica profesional contribuye a mejorar el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018?

En la presente investigación se ha tomado en cuenta la siguiente justificación ya que En toda organización la necesidad de comunicarse se ve respaldada cuando se evidencian fortalezas que se obtienen de esta, tanto para la institución como por los públicos y los directivos. Un mecanismo de cambio diálogo productivo es la comunicación; por lo tanto, las estrategias de comunicación interna para contribuir a la solución de los problemas asociado al desempeño en el Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil, 2018. En tal sentido, la difusión, socialización y empoderamiento institucional a

través de estrategias de comunicación, viabilizara los nuevos valores y normativas para la convivencia institucional a fin contrastar la teoría con la práctica.

En el ámbito de la justificación práctica Este estudio es de gran importancia, por los resultados obtenidos en la investigación, el mismo que permite al Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, del Guayaquil-Ecuador. Realizar los cambios necesarios que le permita tener una comunicación más eficiente y eficaz con su público interno. Lo trascendente es que, a través de las estrategias de comunicación interna, se establecerá los canales de comunicación efectivos a fin de mejorar el desempeño laboral y el abordaje de problemas comunicacionales que redunden en beneficio de la comunidad educativa.

El Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, del Guayaquil-Ecuador, a través de sus directivos debe incentivar la comunicación interna, dando énfasis en el abordaje de las noticias de interés para los trabajadores y para la institución, se debe dar prioridad a esclarecer los rumores o chismes y dar una solución antes de que el problema siga creciendo.

En este apartado de la justificación metodológica, se deben establecer la normativa y políticas institucionales que permitan dirigir el desarrollo de las estrategias de comunicación interna, a fin de empoderar entre integrantes del instituto su aplicación, seguimiento y evaluación de este. Dicho estrategias son producto de trabajo de investigación y recolección de datos para lo cual se empleó un diseño de la investigación, cuestionarios, análisis de resultado a través de tablas de frecuencias y pruebas de hipótesis.

Como objetivo general tenemos la siguiente formulación: contribuir a mejorar el desempeño laboral en el personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018, de los cuales se desglosan los siguientes objetivos específicos:

Determinar en qué medida los medios de comunicación contribuyen a mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Establecer en qué medida los canales de comunicación interna contribuyen, el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Determinar en qué manera la capacidad técnica profesional contribuye a mejorar el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Como hipótesis general se ha considerado en la presente investigación la siguiente: Si se diseña una estrategia de comunicación interna se contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018, la cual se desglosa las siguientes hipótesis específicas

Si se utilizan adecuados medios de comunicación se contribuirá a mejorar el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Si se utilizan adecuados canales de comunicación interna se contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

La capacidad técnica profesional contribuye de manera positiva a mejorar el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según Salkind (1998) citado por Bernal (2010, p. 114) la investigación correlacional tiene como propósito “mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables”; pero el mismo autor manifiesta que en ningún momento este tipo de investigación explica que una sea la causa de la otra, quiere decir que la correlación mide asociaciones, pero no causas.

La presente investigación es de tipo propositiva porque se formula una estrategia para el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018 en función de la comunicación.

Esta investigación es de tipo correlacional ya que busca establecer la relación que existe entre las variables estrategia de comunicación interna y desempeño laboral en el personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador, para contribuir a la solución de los problemas comunicacionales.

El diseño de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se refiere al: Plan inferido para la obtención de la información relevante que se desea. En vista que la investigación utilizó un enfoque cuantitativo, permitió que el investigador utilice el diseño para analizar la veracidad de las hipótesis planteadas en una realidad en particular. Los autores antes mencionados presentaron dos tipos de diseños el experimental y no experimental. (p. 120)

El diseño no experimental en una investigación cuantitativa según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149) es la “observación de las variables tal y como se dan en su ámbito natural, para que luego sean analizados; este diseño no manipula deliberadamente las variables sujetas de estudio”, es decir, la investigación no hace variar de manera intencional la variable estrategia de comunicación interna y desempeño laboral en el personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador; a fin de mejorar el clima laboral y buscar alternativas de solución a los problemas comunicacionales.

Los diseños no experimentales para Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 151) se “clasifican en transaccionales o transversales y longitudinales”; para la presente investigación se utilizó el transaccional porque se recolecta la información en un solo momento, es decir en un tiempo único. El propósito de este tipo de investigación es la descripción de las variables y su posterior análisis de incidencia y su interrelación en un momento determinado.

2.2. Variables operacionalización

2.2.1. Variable estrategia de comunicación interna

Definición conceptual:

La Real Academia Española define la estrategia como el arte de dirigir operaciones militares. Al aplicar este concepto a la estrategia de comunicación interna, se tiene que pensar en un conjunto de acciones de comunicación previstas desde un plan, con el fin de alinear la inteligencia de la organización con la visión y misión empresarial y/o institucional.

Por ello la comunicación interna es el “intercambio de ideas y opiniones, el desarrollo de relaciones y la conversación personal. Ocurre en todas direcciones [...] (p.2). Fomenta un ambiente participativo mejorando la efectividad y manteniendo informado a los colaboradores fortaleciendo el sentido de pertenencia hacia la organización. Rabinowitz (2014)

Definición operacional:

La comunicación interna se midió a través de sus dimensiones comunicación intrapersonal, comunicación interpersonal y comunicación institucional; Estas dimensiones despliegan respectivamente indicadores: cognoscitivo, afectivo, conativo; salario, sentido, escucha y empatía. (Tessi, 2012)

2.2.2. Variable desempeño laboral del personal

Definición conceptual:

Robbins, (1999), para este teórico el desempeño laboral de un trabajador con respecto al alcance de sus metas, lo establece sus

parámetros como la confiabilidad, la honestidad, el ser integro, el equipo de trabajo, capacidad de solucionar problemas, optimización de recursos, capacidad de apoyo, dominio de sus emociones entre otros.

Desler & Valera, (2011), consideran que existen varias razones para considerar el desempeño laboral; primero es que el jefe debe estar informado para decidir sobre el trabajador o recomendar sobre su remuneración e incentivos, en segundo lugar esta detectar y corregir errores en el desempeño o fortalecer las acciones que el individuo realiza y tercero contempla la revisión y planeación profesional en base a los resultados que evidencia la evaluación de su desempeño.

Definición operacional:

Para esta investigación, el desempeño laboral se determinó por un Test o cuestionario de 20 ítems, los que han contenido las dimensiones de la variable planteadas al personal administrativo y docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador, con un número 178 individuos.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Comunicación Interna y Desempeño Laboral

N°	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	INSTRUMENTO	Escala de Medición
1	VARIABLE INDEPENDIENTE : ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA	ES EL INTERCAMBIO DE IDEAS Y OPINIONES, EL DESARROLLO DE RELACIONES Y LA CONVERSACIÓN PERSONAL. OCURRE EN TODAS DIRECCIONES (RABINOWITZ, 2014)	ACCIÓN QUE SE DAN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICA SUPERIOR SIMÓN BOLÍVAR	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES DE TRABAJO VIABILIDAD DE LOS MEDIOS DE LA COMUNICACION	ENCUESTA ENTREVISTA	ORDINAL - NOMINAL
				CANALES DE COMUNICACION	FLUIDEZ A LA INFORMACIÓN NIVEL DE RECEPCION DE LA INFORMACION COMUNICADA	ENCUESTA ENTREVISTA	ORDINAL - NOMINAL
2	VARIABLE DEPENDIENTE : DESEMPEÑO LABORAL	EL DESEMPEÑO ES EFICACIA DEL TRABAJADOR DENTRO DE LAS CORPORACIONES, SIENDO NECESARIO PARA LA MISMA, EL CUAL DESARROLLA UNA GRAN LABOR Y CON SATISFACCIÓN LABORAL (CHIAVENATO, 2002)	GRADO SATISFACCION DEL USUARIO PARA DETERMINAR LA SITUACION ACTUAL DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR SIMON BOLIVAR	PROYECCION SOCIOPROFESIONAL	AMBITO DE COMPETENCIA LABORAL NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ENCUESTA ENTREVISTA	ORDINAL - NOMINAL
				CAPACIDADTECNICA PROFESIONAL	NIVEL DE EFICIENCIA CAPACIDAD DE TRABAJO	ENCUESTA ENTREVISTA	ORDINAL - NOMINAL

Elaborado por: Ing. Angélica Morán

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población.

La población según Fracica (1988) citado por Bernal (2010, p. 160) afirma: “conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”.

En base a los conceptos anteriores, se estableció que la población de la presente investigación es de 178 trabajadores, entre docentes 167; y administrativos 11; del Instituto Técnico Superior Simón Bolívar; es decir se considera a todo el personal de la Institución Educativa, ya que es en quienes recae la responsabilidad y las decisiones correspondientes como público interno y correspondiente empoderamiento de las estrategias de comunicación interna, a fin de contribuir a la solución de los problemas asociado al desempeño laboral en el Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar en Guayaquil-Ecuador 2018.

Para seleccionar la población de la investigación se tomó la técnica de marco que consiste según Fernández (2004, p. 152) en el “conjunto de elementos de la población total disponible para la selección de la muestra. En ocasiones todos los elementos de la población están disponibles y, por tanto, el marco es igual a la población. En otros casos no hay igualdad”.

2.3.2. Muestra.

La muestra según Bernal (2010) es la:

Parte o subconjunto de la población que se escoge o selecciona, de la cual se obtiene la información real para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se realizará la medición y la observación de las variables que son objeto de estudio como son: comunicación estratégica y la inteligencia de negocios. (p. 161)

Para el presente trabajo de investigación no, se requiere aplicar el instrumento de recolección de datos a toda la población en estudio, sino solo trabajar muestra representativa del personal docente y administrativos, es decir una porción que representa a toda la población.

2.3.3. Muestreo.

Para la investigación se hizo uso del muestreo aleatorio simple, de tal forma que todos los individuos tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados, hasta completar el tamaño de la muestra. Para el efecto se procedió de la siguiente manera: Total del personal administrativo y de servicio 178 del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil-Ecuador 2018

Tabla 02: selección y distribución de la población.

Administrativos, se aplicará entrevista	11
Jornada Completa docente se seleccionará	60
Jornada Media de docente se seleccionará a	40
Total de docentes encuestados	111

Fuente: Elaboración propia

Este tipo de muestreo es un procedimiento probabilístico donde cada elemento de la población objetivo y a cada posible muestra de un tamaño determinado tiene la misma probabilidad de ser seleccionado.

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

2.4.1. Técnica e instrumento de recolección de datos

En el estudio se aplica la técnica de la encuesta de la que señala Pérez (2007) que “se basa en un conjunto de preguntas que se formulan al participante, cuya información constituye la información primaria necesaria para el investigador acorde a los objetivos de su investigación” (p. 72).

Por lo tanto, la técnica que se aplicó para la recolección de datos en la presente investigación será la encuesta, a los docentes de jornada completa, 60 y de la jornada media 40; es decir un total 100 y 11

administrativos. Se utiliza la encuesta porque sirven para conocer la opinión de los docentes sobre las variables objeto de estudio.

Para el personal administrativo se aplicará la entrevista, esta técnicas tienen la intención de obtener buen diseño maestral siguiendo las normativas estadística y conseguir sujetos representativos para la opinión global, con un mínimo margen de fallo.

Instrumento

El instrumento que se aplicó a la presente investigación fue el cuestionario, que según Malhotra (2004) es:

Un conjunto formal de preguntas para obtener información de encuestados, este por lo general es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir: primero, procedimientos de trabajo de campo; segundo, alguna recompensa, regalo o pago ofrecido a los encuestados y terceros ayudas de comunicación, como mapas, fotografías, anuncios y productos. (p. 280)

Los cuestionarios tienen ventajas sobre otros tipos de instrumento en que estos son baratos, no requieren de mucho esfuerzo por parte del encuestado, y a menudo tienen respuestas estandarizadas que hacen más simple la tabulación de los datos.

Ficha técnica:

Instrumento: Cuestionario de sobre las variables: Estrategias de comunicación interna y desempeño laboral.

Autor: Angélica Morán Arévalo

Año: 2018

Significación: Estrategias de comunicación interna y desempeño laboral.

Extensión: El instrumento consta de 20 preguntas.

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: 100 docentes, 50 de Jornada Completa y 50 de Jornada Media del Instituto Técnico Superior Simón Bolívar; **Duración:** El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 15 minutos.

Puntuación: El Instrumento de Comunicación estratégica” utiliza la escala de Likert:

- 1 = Totalmente de acuerdo
- 2 = De acuerdo
- 3 = Indeciso
- 4 = En desacuerdo
- 5 = Totalmente en desacuerdo

2.5. Métodos de análisis de datos

El análisis, recolección y tabulación de datos fue gracias a la utilización del programa estadístico SPSS versión 25. se exploró los datos para analizarlos y visualizarlos por la variables estrategia de comunicación interna, se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias, la medida comparativa de las variables a través de la tabla cruzada, finalmente se utilizó la estadística inferencial para la contrastación de las hipótesis y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada uno con sus respectivos comentarios.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se fundamenta en citas bibliográficas de teóricos teniendo en cuenta las consideraciones éticas, y sin vulnerar los derechos del autor y la calidad de los datos obtenidos en esta investigación ya que como profesionales en formación debemos tener siempre presente cuál es la ética que debe tener durante su formación y demostrar mediante ello el grado de profesionalismo y uso adecuado de las normas de citación APA en su sexta edición, a fin de garantizar la calidad científica de la investigación.

De este modo, la investigación no es sólo un acto técnico, es ante todo el ejercicio de un acto responsable, por tal motivo la investigación no ocultó a los colaboradores la naturaleza de la investigación, exponer a los colaboradores a actos que podrían perjudicarles, jamás invadió su intimidad, los datos consignados son reales y fieles a su naturaleza, sin manipulación por parte del investigador.

III. RESULTADOS

Para el desarrollo de la presente investigación, Estrategia de comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018, se tomó en cuenta las diferentes dimensiones, así poder obtener resultados mediante diferentes herramientas tales como: un cuestionario y una entrevista.

El cuestionario dirigido a los docentes de la institución educativa los cuales llevan mucho tiempo laborando en esta institución, estuvo de compuesto por 16 ítems la cual se construyó mediante una escala del Likert con cinco alternativas, las cuales van desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo del 1-5. Se ha tomado en cuenta el promedio de las escalas que es 3 puntos, considerando si el puntaje es mayor al promedio (3>) este será favorable y si es menor o igual (≤ 3) será desfavorable, cabe señalar que en la presente evaluación se ha considerado los aspectos que están por debajo de 4 puntos los cuales se propondrán mejoras a través de la comunicación interna.

Otro tipo de herramienta que se aplicó fue la guía de entrevista, la cual fue dirigida hacia la rectora Ruth Rivera España, la cual estuvo compuesta por 10 ítems, para conocer los tipos de comunicación, la comunicación interna, desempeño, planes de mejora tienen preparados, para poder tomar y recopilar información cualitativas y realizar cruces de información.

Para determinar los resultados de los instrumentos cuantitativos se utilizó en programa spps 2.0 versión 25 para la tabulación de la información de las encuestas, así mismo para la creación de las tablas se utilizó el programa Excel. Dichas técnicas de recojo de información sirvieron para determinar cada uno de los objetivos planteados en la presente investigación.

3.1. Identificar los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018.

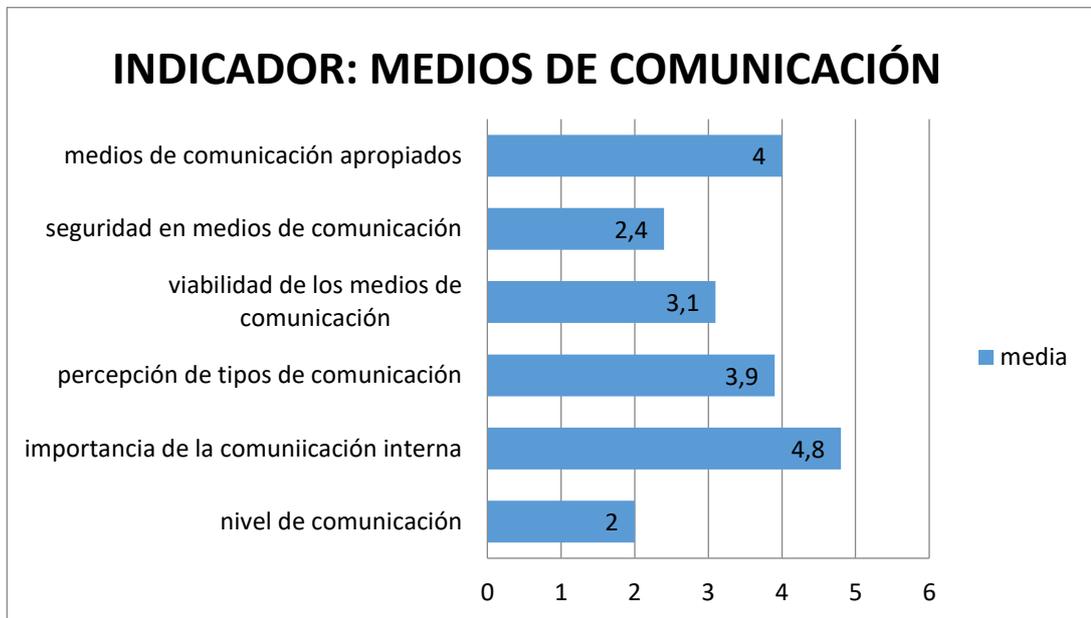
Tabla 03: Percepción de los docentes para Identificar los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Ítems	Media	Desviación estándar
1. Los colaboradores de la organización, mantiene un alto nivel de comunicación entre ellos	2,0	1,1
2. Considera que la comunicación interna que existe en la organización es uno de los factores importantes para el desempeño de todo el personal	4,8	1,2
3. En la organización se pueden percibir diferentes tipos de comunicación en todos las áreas de trabajo	3,9	1,3
4. Son viables los medios de comunicación que se utilizan en la organización	3,1	1,4
5. Se siente seguro con los medios de comunicación con los que cuenta la organización	2,4	1,3
6. Actualmente los medios de comunicación son los más apropiados	4,0	1,3

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Los resultados de la tabla 3, muestra que la percepción de los docentes para Identificar los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, tiene como promedio 3 puntos, sin embargo se observan aspectos por mejorar, tales como el nivel de comunicación con los que cuenta la organización ya que está en un promedio de 2,0 puntos siendo desfavorable, así mismo hacen referencia al caso contrario, el personal encuestado indica que la comunicación interna que existe en la organización es uno de los factores importantes para el desempeño de todo el personal ya que cuenta con un promedio de 4.8 como media y una desviación estándar de 1.2, lo que se puede ver que valoran mucho esta variable para la comunicación interna de la empresa.

GRÁFICO 01: Percepción de los docentes para Identificar los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018



Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Los resultados de la presente tabla revelan que el discernimiento de los docentes para Identificar los medios de comunicación resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, tiene como promedio 3 puntos. Podemos verificar que al igual que en la tabla anterior los datos de los ítems se mantienen manipulando y cambiando para un mejor entendimiento.

3.2. Determinar los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018.

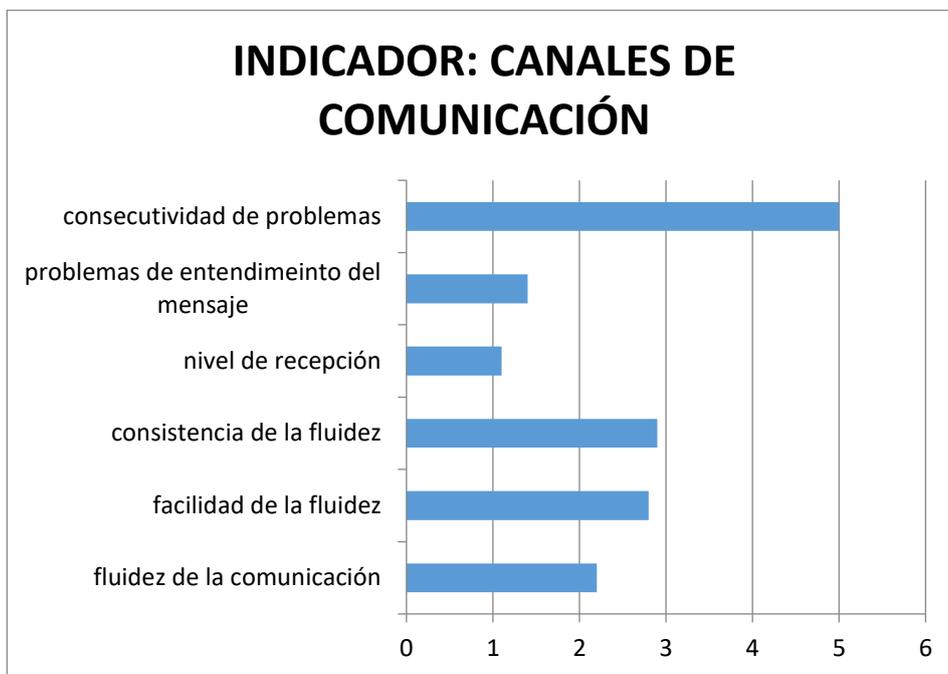
Tabla 04: análisis de la determinación los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Ítems	Media	Desviación estándar
1. La comunicación tiene mucha fluidez entre los miembros de la organización	2,2	1,1
2. Fácilmente puede fluir la comunicación entre los miembros de la organización	2,8	1,2
3. Es constante la fluidez de la comunicación entre los colaboradores de la organización	2,9	1,3
4. Los colaboradores tienen un alto nivel de recepción de información	4,1	1,4
5. Los colaboradores tienen problemas para poder entender el mensaje dado por los demás	1,4	1,3
6. Percibe que constantemente hay problemas para poder entender el mensaje de los demás compañeros	5,0	1,3

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Los resultados de la tabla 04, muestra que la determinación los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, tiene como promedio 3.68 puntos, sin embargo se observan aspectos por mejorar, tales como la fluidez entre todos los miembros de la organización, ya que está en un promedio de 2.2 puntos siendo desfavorable, al buen desempeño laboral así mismo hacen referencia al caso contrario, el personal encuestado indica que son muy pocos los colaboradores que tienen problemas para poder entender el mensaje, ya que cuenta con un promedio de 1.4 como media y una desviación estándar de 1.3, lo que se puede ver que se valoran mucho esta variable para la comunicación interna de la empresa.

Gráfico 2: análisis de la determinación los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018



Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Los resultados de la tabla, muestra que la determinación los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, tiene como promedio 3.68 puntos, Podemos verificar que al igual que en la tabla anterior los datos de los ítems se mantienen manipulando y cambiando para un mejor entendimiento.

3.3. Desarrollar la capacidad técnica profesión al contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018.

Tabla 05: Análisis del desarrollo de la capacidad técnica profesional que contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

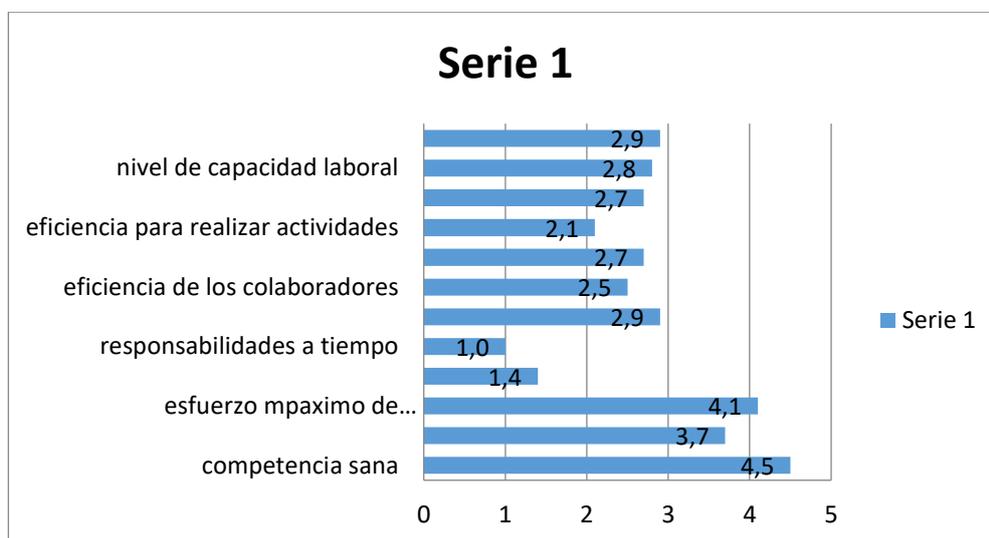
Ítems	Media	Desviación estándar
1. Existe una competencia sana en los colaboradores de la organización	4,5	1.1
2. La competencia laboral está en todos los ámbitos de la organización	3.7	1,1
3. Los colaboradores se esfuerzan al máximo para competir entre ellos y lograr ser premiados y reconocidos	4,1	2,4
4. Son responsables con sus deberes los colaboradores de la organización	1,4	1,3
5. Cumplen a tiempo con las responsabilidades encomendadas	1,0	3,3
6. Tienen un alto nivel de responsabilidad los colaboradores	2.9	0.9
7. La eficiencia en los colaboradores es constante	2.5	1.3
8. El nivel de eficiencia de los colaboradores es muy alto	2.7	1.1
9. Son muy eficientes al momento de realizar las actividades encomendadas	2.1	1.5
10. Los colaboradores son capaces de realizar su trabajo sin ningún inconveniente	2.7	1.2
11. Tienen un alto nivel de capacidad laboral	2.8	1.1
12. Los colaboradores son capaces de resolver conflictos que afecten sus trabajo	2.9	1.2

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Los resultados de la tabla 05, muestra que del desarrollo de la capacidad técnica profesional que contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, tiene como promedio 3.27 puntos, sin embargo se observan aspectos por mejorar, tales como la responsabilidad entre todos los miembros de la organización, ya que está en un promedio de 1.4 puntos siendo desfavorable al buen desempeño laboral así mismo hacen referencia al caso contrario, el personal encuestado indica que son muy pocos los colaboradores que tiene una competencia sana, ya que cuenta con un promedio de 4.5 como media y una desviación estándar de 1.1, lo que se puede ver que valoran mucho esta variable para la comunicación interna de la empresa.

Cabe resaltar que en este cuadro se encuentra dos indicadores como son la proyección socio profesional y la capacidad técnica profesional, teniendo en cuenta a diferencia de los cuadros anteriores el doble de ítems.

Gráfico 03: Análisis del desarrollo de la capacidad técnica profesional que contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018



Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes de del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018

Los resultados de la tabla 05, muestra que del desarrollo de la capacidad técnica profesional que contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, tiene como promedio 3.27 puntos, sin embargo se observan aspectos por mejorar, tales como la responsabilidad entre todos los miembros de la organización, ya que está en un promedio de 1.4 puntos, Podemos verificar que al igual que en la tabla anterior los datos de los ítems se mantienen manipulando y cambiando para un mejor entendimiento.

IV Discusión

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo principal, es diseñar la estrategia de comunicación interna que contribuya al desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018, para ello se utilizó como técnica de recolección de datos (la encuesta); dicha técnica estuvo dirigida a los docentes del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador.

Esta discusión de resultados se fundamenta con las teorías relacionadas al tema que se encuentran en el capítulo primero relacionándolos con los antecedentes locales, nacionales e internacionales, para comparar y finalmente realizar una apreciación crítica.

Como primer objetivo específico, esta investigación pretende Identificar los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018; tomando la definición de Schnarch (2017) quien nos dice que Con el término **medio de comunicación** se hace una referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional o de comunicación.

Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos, No obstante Kotler & Armstrong (2013). Indica que es la manera como las personas nos organizamos para poder llevar un mensaje desde el emisor al receptor utilizando mpetodos y estrategias con el fín que el contenido del mensaje llegue con eficiencia, resalta también qué; la persona humana siempre está buscando la perfección en cuanto a la comunicación ya que día a día busca nuevas herramientas para perfeccionar la comunicación.

La investigación realizada por del Pozo (1997) es un trabajo pionero sobre comunicación interna y los medios de comunicación en el mundo empresarial. Este trabajo que se publicó como Cultura empresarial y

comunicación interna. Su influencia en la gestión estratégica de los medios de comunicación fue su tesis doctoral, que dirigió el Profesor Louis Barnes, de Harvard Business School. Después de una búsqueda de antecedentes teóricos que desbrozan el problema de la comunicación interna, su relación con la cultura organizacional, los medios de comunicación, las funciones y objetivos que se pueden perseguir, investigó sobre el estado de la comunicación interna en las organizaciones y el estudio de campo se centró en la influencia de la cultura empresarial en el desarrollo de la comunicación interna, así como los medios de comunicación que se vienen desarrollando.

Sin embargo al analizar los resultados obtenidos en la tabla 03 nos indica que la Percepción de los docentes para Identificar los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018 no es tan favorable dado que los docentes no se encuentran en su totalidad muy cómodos con el desarrollo de la comunicación interna, y que los medios de comunicación resultan ser no tan viables ya que no mejoran la comunicación por no estar identificados.

En el primer indicador: los colaboradores de la organización, mantiene un alto nivel de comunicación entre ellos, en la pregunta Los colaboradores de la organización, mantiene un alto nivel de comunicación entre ellos se obtuvo como resultado un 2.0 por debajo del promedio de respuesta que es 3.0 lo que nos indica que no existe un alto nivel de comunicación interna entre los colaboradores, en la pregunta dos: Considera que la comunicación interna que existe en la organización es uno de los factores importantes para el desempeño de todo el personal, se obtuvo como resultados un 4.8 de media muy por encima del promedio 3.0, recordando que el 6.0 nos indica que todos los encuestados están muy de acuerdo con la comunicación interna que existe en la organización.

En la pregunta 03 En la organización se pueden percibir diferentes tipos de comunicación en todas las áreas de trabajo se obtuvo como respuesta el promedio de respuestas con un 3.9 de media y un 1.3 de desviación estándar lo que nos indica que casi la mitad de los encuestados

están de acuerdo con que si se puede percibir diferentes tipos de comunicación en todas las áreas de trabajo.

Sin embargo, cruzando la información en la entrevista realizada a la rectora de la casa de estudios nos indicó que en la primera pregunta ¿Considera que la comunicación interna que existe en la organización es uno de los factores importantes para el desempeño de todo el personal?, nos respondió claramente que es correcto que sin una comunicación interna como es la que existe en el instituto no se podría llegar a ningún lado, porque es la base fundamental de las gestiones que ahí se manejan. Por lo que en esa parte de la investigación no hay mucho que mejorar ya que ambas partes sienten que y saben que la comunicación es muy importante.

Dichos resultados comparados con el marco teórico y antecedentes demuestran que en ambos ámbitos de la organización tanto como los directivos representados por la rectora y los docentes ambos entienden que tienen la comunicación como base fundamental para la organización.

Como segundo objetivo específico, esta investigación pretende Determinar los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018? ; tomando la definición de Mendoza (2016) quien nos dice que Con el término canales de comunicación se hace una referencia al medio de contenido por el cual se realiza el proceso de comunicación Para mantener una buena comunicación dentro de la empresa, es esencial saber elegir los canales adecuados y desarrollarlos de manera eficaz.

Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos, No obstante Zaeta (2017). Indica que los canales de comunicación pueden ser Escritos: Pueden realizarse a través de comunicados, cartas, manuales, publicaciones institucionales, entre otras. Estos canales son útiles principalmente porque permiten mantener un registro tangible y verificable del mensaje a comunicar en la organización.

Orales: Dentro de este medio, se encuentran los mensajes transmitidos durante las reuniones, las conversaciones personales y las llamadas telefónicas.

Tecnológicos: Aunque fusiona elementos de los medios anteriores, se ha convertido en un componente muy importante dentro de la comunicación interna de las empresas. Dentro de él se encuentran los correos electrónicos, newsletters, el chat, las redes sociales, servicios de videollamadas, los blogs, etc.

Más allá de los canales utilizados para transmitir la información, es importante destacar la importancia de la implementación de un sistema de comunicación interna que permita promover una interacción bidireccional. La información debe fluir en ambas direcciones, dado que los colaboradores tienen mucho que aportar para el crecimiento de la organización.

La investigación realizada por Saavedra (1997) es un trabajo investigativo sobre y los canales de comunicación aplicado en los colegios. Este trabajo que se publicó como uno de los mejores proyectos en canales de comunicación interna. Su influencia en la gestión administrativa de los medios de comunicación fue su tesis de maestría. Después de una búsqueda de antecedentes teóricos que encuentran el problema de los canales de comunicación, su relación con la cultura empresarial, los medios de comunicación, las funciones y objetivos que se pueden perseguir, investigó sobre el estado de los canales de comunicación.

Sin embargo, al analizar los resultados obtenidos en la tabla 04 titulada análisis de la determinación los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018.

muestra que la determinación los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, tiene como promedio 3.68

puntos, sin embargo se observan aspectos por mejorar, tales como la fluidez entre todos los miembros de la organización, ya que está en un promedio de 2.2 puntos siendo desfavorable, al buen desempeño laboral así mismo hacen referencia al caso contrario, el personal encuestado indica que son muy pocos los colaboradores que tienen problemas para poder entender el mensaje, ya que cuenta con un promedio de 1.4 como media y una desviación estándar de 1.3, lo que se puede ver que valoran mucho esta variable para la comunicación interna de la empresa.

Sin embargo, cruzando la información en la entrevista realizada a la rectora de la casa de estudios nos indicó que en la primera ¿opina que la comunicación tiene mucha fluidez entre los miembros de la organización? ¿Percibe que constantemente hay problemas para poder entender el mensaje de los demás compañeros?, nos respondió con mucha certeza que según su percepción en la primera pregunta para ella si tienen una comunicación muy fluida los miembros de la organización en este caso los docentes que todos se llevan muy bien sin ningún problema, para la segunda pregunta nos indicó que no existen problemas en cuanto a al entendimiento de los mensajes entre los docentes constantemente, que todas las cosas según su opinión estaban muy bien.

Dichos resultados comparados con el marco teórico y antecedentes demuestran que en ambos ámbitos de la organización tanto como los directivos representados por la rectora y los docentes ambos tienen opiniones divididas ya que por un lado los docentes constantemente tienen problemas sin embargo la rectora no se da cuenta de estos lo que origina que el desempeño de este sea un poco lento siendo perjudicados los alumnos.

Como tercer objetivo específico, esta investigación pretende Desarrollar la capacidad técnica profesional contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018?; tomando la definición de Souza (2015) quien nos dice que Con el término canales de comunicación se hace una es el proceso de la

transmisión de información técnica por medio de la escritura, el habla y otros medios de comunicación a un público específico. La información es útil si el público a quien va dirigida puede realizar una acción o tomar una decisión basada en ésta.

Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos, No obstante Rodriguez (2016). Indica también las técnicas al igual que los canales de comunicación pueden ser Escritos: Pueden realizarse a través de comunicados, cartas, manuales, publicaciones institucionales, entre otras. Estos canales son útiles principalmente porque permiten mantener un registro tangible y verificable del mensaje a comunicar en la organización.

La investigación realizada por Saavedra (1997) es un trabajo investigativo sobre y los canales de comunicación aplicado en los colegios. Este trabajo que se publicó como uno de los mejores proyectos en canales de comunicación interna. Su influencia en la gestión administrativa de los medios de comunicación fue su tesis de maestría. Después de una búsqueda de antecedentes teóricos que encuentran el problema de los canales de comunicación, su relación con la cultura empresarial, los medios de comunicación, las funciones y objetivos que se pueden perseguir, investigó sobre el estado de los canales de comunicación.

Sin embargo al analizar los resultados obtenidos en la tabla 05 titulada Análisis del desarrollo de la capacidad técnica profesional que contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, muestra que del desarrollo de la capacidad técnica profesional que contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, tiene como promedio 3.27 puntos, sin embargo se observan aspectos por mejorar, tales como la responsabilidad entre todos los miembros de la organización, ya que está en un promedio de 1.4 puntos siendo desfavorable al buen desempeño laboral así mismo hacen referencia al caso contrario, el personal encuestado indica que son muy pocos los

colaboradores que tiene una competencia sana, ya que cuenta con un promedio de 4.5 como media y una desviación estándar de 1.1, lo que se puede ver que valoran mucho esta variable para la comunicación interna de la empresa.

Cabe resaltar que en este cuadro se encuentran dos indicadores como son la proyección socio profesional y la capacidad técnica profesional, teniendo en cuenta a diferencia de los cuadros anteriores el doble de ítems.

Sin embargo, cruzando la información en la entrevista realizada a la rectora de la casa de estudios nos indicó que en la primera ¿Los colaboradores se esfuerzan al máximo para competir entre ellos y lograr ser premiados y reconocidos?, ¿Tienen un alto nivel de responsabilidad los colaboradores?, ¿Son muy eficientes al momento de realizar las actividades encomendadas?, ¿Los colaboradores son capaces de realizar su trabajo sin ningún inconveniente?, nos respondió con mucha certeza que a su percepción los colaboradores no se esfuerzan lo suficiente ya que aún existen unas cosas que mejorar en ellos en cuanto a las técnicas e aprendizaje a los alumnos, en la siguiente pregunta, nos indicó que algunos docentes solo se esfuerzan el resto de docentes no hacen ni el mínimo esfuerzo por ser responsables, en la siguiente pregunta indicó que los colaboradores son capaces de realizar su trabajo sin ningún inconveniente ya que la institución les brinda todo el apoyo necesario para su desarrollo como el de las actividades.

Dichos resultados comparados con el marco teórico y antecedentes demuestran que en ambos ámbitos de la organización tanto como los directivos representados por la rectora y los docentes ambos tienen opiniones divididas ya que por un lado los docentes manifiestan que sí son responsables, sí son eficientes y que a veces tienen muchas deficiencias en la realización de algunas actividades.

v. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que Si se diseña una estrategia de comunicación interna se contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018, por lo tanto, se acepta la Hipótesis general de la investigación se acepta.
2. Se Identificó que los medios de comunicación que resulta de viable aplicación para mejorar, el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, son los medios tecnológicos y escritos el primero ya que les permiten a los docentes y directores estar más conectados y al pendiente de las actividades de la organización en tiempo real, y el escrito ya que va más ligado por el tema de la formalidad de la presentación de la información y les permite tener una comunicación directa cara a cara para poder entablar una conversación más amena y seguida para una mejor desempeño laboral y administrativo, por lo tanto la hipótesis específica uno, se acepta.
3. Se Determinó que los canales de comunicación de viable comunicación interna para contribuir a mejorar el desempeño laboral el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018 son el tecnológico y el personal (boca a boca), ya que el tecnológico como en la anterior conclusión les permite estar más comunicados en tiempo real, y el personal porque les permite interactuar entre los docentes y directivos, docentes - docentes, directivos - directivos, etcétera consecuentemente esto ayudará a mejorar el desempeño de los todos los colaboradores de la organización.
4. Se concluye que desarrollar una mejora a la capacidad técnica profesional ayuda a contribuir a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativos del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018, esto ya que si asignamos puestos de trabajo y horarios estos podrán realizar sus actividades mejorando su capacidad técnica. Por lo tanto, la Hipótesis número tres de acepta.

5. Se concluye que la comunicación organizacional interna del instituto no está cumpliendo las funciones que debería, como son generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y tampoco fortalece las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

VI. RECOMENDACIONES

1.- Se recomienda al instituto tecnológico superior simón bolívar de Guayaquil-Ecuador que mejore el nivel de comunicación entre los docentes y los directivos ya que en el presente estudio se ha determinado que no es muy buena la comunicación entre ellos, así mismo que se homogenice los tipos de comunicación en todos los miembros de las distintas áreas, sin importar el cargo que ocupen ni el tiempo de trabajo que lleven.

2.- Se incita a que los docentes, directivos, rectora, vice rector, todos en general amplíen los canales de comunicación que existe en la organización, para que de una manera conjunta se trabaje unido y sea constante para el logro de los objetivos mejorando el desempeño laboral y relacional que debe existir en toda organización.

3.- Se exhorta a todo el personal que labora en el centro educativo, que para un mejor desempeño laboral en función a la comunicación interna se apliquen el plan antes mencionado con colaboración de todas las partes involucradas y que los docentes tengan todo el apoyo de los administrativos, vice rector así mismo de la rectora.

4.- Se recomienda que los docentes se capaciten constantemente tanto es aspectos intelecto – educativo como en habilidades blandas enfocadas en la buena comunicación y el trabajo en equipo y que del mismo modo sirva como un ejemplo tipo espejo para que los directivos, y personal de altos cargos lo imiten todo esto con el fin de mejorar el rendimiento laboral.

VII. Propuesta

En la presente propuesta se pretende determinar aplicar una estrategia de comunicación interna. En cierta forma, parece que se trata de un elemento que únicamente tiene que ver con las organizaciones de gran tamaño, aquellas que están divididas en departamentos o áreas especializados y cuyo funcionamiento es complejo.

En base a toda la información que se ha logrado recolectar durante esta investigación podemos resaltar que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna del instituto están repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. La comunicación organizacional influye directamente sobre el bajo desempeño y actitud de los colaboradores.

Muchos de los colaboradores del instituto conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta. Además la distribución de funciones afecta directamente sobre el trabajo en equipo y cabe resaltar que el desempeño laboral de la empresa no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores.

Los profesionales de la gestión empresarial insisten mucho en la comunicación externa, es decir, aquella que se desarrolla desde las propias organizaciones y cuyo destinatario se encuentra en el entorno en que éstas operan.

Con la diseño de estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna del instituto se pretende corregir y eliminar las falencias que la organización tiene actualmente en este ámbito. El diseño de estrategias debe responder a los siguientes objetivos:

Conseguir que la totalidad de personas de la organización conozcan cual es el fin de lo planeado.

Conseguir la implicación y la colaboración de la totalidad del personal de la empresa.

Construir mensajes eficaces de lo que se pretende alcanzar estableciendo los caminos más adecuados para llevarlo a cabo.

Retroalimentar lo planificado con los resultados obtenidos.

Sin embargo, la atención que se le presta a la comunicación interna no es la misma. En cierta forma, parece que se trata de un elemento que únicamente tiene que ver con las organizaciones de gran tamaño, aquellas que están divididas en departamentos o áreas especializados y cuyo funcionamiento es complejo.

Esto no quiere decir que en las pequeñas y medianas empresas no deba existir un plan de comunicación interna o, como mínimo, unas directrices. Todas las organizaciones deben desarrollar el suyo, entre otras cosas porque se trata de uno de los elementos que influye en su rendimiento, productividad y modelo de operación.

Análisis de factibilidad

El diseño de la presente propuesta se fundamenta en los siguientes aspectos:

- Factibilidad política: Voluntad plena de los miembros y directivos de los diversos departamentos de la institución.
- Factibilidad técnica – operativa: Disponibilidad total de los recursos tanto económicos, humanos y tecnológicos para el diseño de la propuesta.
- Factibilidad social: Cada uno de los miembros de la institución está dispuesto a contribuir con el desarrollo y mejora de la organización.

Factibilidad legal: El diseño de la propuesta no infringe ninguna norma o ley establecida a nivel local, municipal o nacional.

Hacer un análisis de la situación:

Una radiografía nos permite inspeccionar detalladamente ciertas áreas de la organización. En este caso se trata de lo mismo: analizar cuál es la situación del instituto en temas de comunicación interna. Para ello se valoran aspectos como los canales disponibles para los docentes, el tipo de comunicación entre docentes y directivos o la calidad de la misma entre ambos,

Fijar objetivos y metas:

De ese primer análisis se desprenderán los objetivos: qué necesita nuestros colaboradores, dónde está fallando la comunicación entre ellos, cómo hacer para mejorar la comunicación entre sus miembros tanto directivos como docentes

Identificar audiencias y canales de comunicación:

El tercer paso va estrechamente ligado al punto anterior. Hay que definir las audiencias reuniones (Docentes, directivos y administrativos) y optimizar los canales existentes o elaborar unos nuevos. El objetivo es la satisfacción de las audiencias que se sientan mas ligados entre ellos que se sientan más unidos con la participación de todos para el logro de los objetivos.

Papel de la dirección:

Los directivos deben implicarse durante todo el proceso, los rectores, los vice rectores. Son ellos los que van a movilizar al resto de la organización en el momento de implementar un plan de comunicación interna.

Determinar plazos y responsables:

Como cualquier plan, la comunicación interna necesita un responsable directo y otros que le acompañen. Esta labor puede recaer en los docentes y los directores. También es necesario fijar unos plazos para la ejecución de las labores como, por ejemplo.

Actividad	Fechas	Duración de la reunión	Responsable
Reunión de actividad de inicio de clases	10 de febrero	2 horas	Rectora o vicerrector
Reunión de apertura de clases	01 de mayo 2018	3 horas	Director
Reunión de seguimiento del alumno	Cada fin de mes.	3 horas	Director
Reunión de alcance semanal de las actividades y ocurrencias de la semana	Cada fin de semana	3 horas	Elegir a un docente diferente cada semana
Reunión por celebraciones de distintas actividades (día de la madre, día del padre, día del docente, fiestas patrias, entre otros)	Dependiendo de la celebración.	2 horas	Elegir un docente diferente cada actividad.
Reunión de premiación clausura del año académico	31 de marzo 2019	3 horas	Rector, vi rector o Director.

Seguimiento y medición:

Cuando el plan esté en marcha, sus responsables deben implementar estrategias de seguimiento, monitorización y medición permanente. Por ejemplo, pueden probar si un determinado canal está siendo efectivo o cómo puede ser mejorado. Los procesos de comunicación interna no se detienen; evolucionan y se adaptan entre los docentes y los directores

3.3.1. Cuadro de presupuesto por reunión

Materiales y personal	Unidad de medida	Necesidad	Precio unitario	Total
Hojas bond	Millar	1	\$. 18.00	S/. 18.00
Computadora	Unidad	1	\$ 1,500	S/. 1,500.00
Impresiones y copias	Millar	1	S/. 25.00	S/.250.00
Folders	Unidad	10	S/. 0.50	S/. 5.00
Lapiceros	Docena	10	S/. 1.00	S/. 10.00
Refrigerio	Unidad	30	S/. 3.00	S/.90.00
Impresora	Unidad	1	S/. 300.00	S/.300.00
Folletos	Millar	10	S/. 2.00	S/.20.00
TOTAL				S/2193.00

Fuente: elaboración propia

REFERENCIAS

- ACOSTA, J. (2011). Trabajo en Equipo. Madrid, España: ESIC. • AGOSTINI, E. (18 de 12 de 2010). La Cultura Organizacional. Recuperado el 05 de 07 de 2013, de <http://ocw.uni.edu.pe/ocw/facultad-de-ingenieria-industrial-ysistemas/desarrollo-organizacional/Semana04-02.pdf>
- ALVAREZ, G. (2011). Cambio Organizacional y Disciplinario. México, México: Plaza y Valdés S.A.
- AMOROS, E. (2011). Comportamiento Organizacional. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía USAT.
- ANDER-EGG, E. (2011). El Trabajo en Equipo. México, México: Editorial Progreso.
- ANDRADE, H. (2010). Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- ANDRADE, H. (2010). Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- ANDRADE, H. (2010). Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica. Madrid, España.
- ARAMBURU, N. (2012). Organización de Empresas. Bilbao, España: Deusto Publicaciones.
- BECKHARD, R. (2010). Desarrollo Organizacional. - Estrategias y Modelos. México, México: Fondo Educativo Interamericano.
- BERGES, L. (2011). Gestión de Empresas de Comunicación. Sevilla, España: Comunicación Social CS.
- BLANCH, J. (2010). Teoría de las relaciones laborales. Cataluña, España: Editorial UOC.

- CASTRO, J. (2012). *Comunica, Lecturas de Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Gesbiblo S.L.
- CHIANG, M. (2012). *Comunicación Interna – Dirección y Gestión de Empresas*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- CHIANG, M. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid, España: R.B. Servicios Editoriales.
- CHOMPOY, L. (2011). *Comunicación organizacional interna para fortalecer el funcionamiento de la comisión de control cívico de la corrupción*. Universidad Politécnica Salesiana, Quito.
- CONTRERAS, H. (12 de 10 de 2012). RRPP Net Porat. Recuperado el 13 de 05 de 2013, de <http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>
- DAFT, R. (2011). *La Experiencia del Liderazgo, 3ra Edición*. México: Thomson.
- DEL PUGAR, L. (2010). *Comunicación de Empresa en Momentos Turbulentos*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- DIEZ, S. (2010). *Técnicas de Comunicación, La Comunicación en la Empresa*. Vigo, España: Ideas Propias.
- DOMINGUEZ, D. (2011). *La Cara Interna de la Comunicación en la Empresa*. Madrid, España: Visión Libros.
- EHB, E. H. (2010). *Comunicación Empresarial - Una Guía para Directivos Ocupados*. Bilbao, España: Deusto.
- ENRIQUE, A. (2011). *La Planificación de la Comunicación Organizacional*. Barcelona, España: Servei de Publicacions.
- REYES, A. (2012). *Administración de Empresas, teoría y práctica*. México, México: Limusa.

- ROBBINS, C. (2011). Administración, Octava Edición. México, México: Pearson.
- ROBBINS, S. (2010). Comportamiento Organizacional – Décima Edición. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Editorial.
- RODRIGUEZ, I. (02 de 02 de 2012). Cultura Organizacional. Recuperado el 2013 de 07 de 05, de <http://estatico.uned.ac.cr/paa/pdf/Materiales-autoev/10.pdf>
- RUIZ, A. (2010). La Comunicación Oral en la Empresa. Madrid, España: Arco Libros.
- RUIZ, M. (2010). ¿Para qué Sirve un Líder? Buenos Aires, Argentina: Díaz de Santos.
- SANCHEZ, P. (2010). Comunicación Empresarial y Atención al Cliente. Madrid, España: EDITEX.
- SANZ, M. (2011). Identidad Corporativa, Claves de la Comunicación Empresarial. Madrid, España: ESIC.
- SLOCUM, H. (2010). Comportamiento Organizacional. México, México: Cengage Learning .
- STUCCHI, M. (19 de 05 de 2011). Liderazgo. (JNE, Ed.) Recuperado el 07 de 05 de 2013, de http://www.confianzaperu.org.pe/documentos/personeros/M._Liderazgo.pdf
- TMP, D. d. (12 de 04 de 2011). Cultura Organizacional. Recuperado el 05 de 07 de 2013, de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_4_09/aci041009.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario

	N° _____
--	----------

Estimado docente reciba un cordial saludo, el siguiente cuestionario, de carácter confidencial, está destinado a recaudar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a la Estrategia de comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018

. Se le agradece de antemano su valiosa participación.

I. INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la calificación que considera adecuada teniendo en cuenta la siguientes escala de medida: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
01	▪ MEDIOS DE COMUNICACIÓN					
	Los colaboradores de la organización, mantiene un alto nivel de comunicación entre ellos					
	02	Considera que la comunicación interna que existe en la organización es uno de los factores importantes para el desempeño de todo el personal				
	03	En la organización se pueden percibir diferentes tipos de comunicación en todas las áreas de trabajo				
	04	Son viables los medios de comunicación que se utilizan en la organización				
	05	Se siente seguro con los medios de comunicación con los que cuenta la organización				
06	Actualmente los medios de comunicación son los más apropiados					
07	• CANALES DE COMUNICACIÓN					
	La comunicación tiene mucha fluidez entre los miembros de la organización					
	08	Fácilmente puede fluir la comunicación entre los miembros de la organización				
	09	Es constante la fluidez de la comunicación entre los colaboradores de la organización				
	10	Los colaboradores tienen un alto nivel de recepción de información				
11	Los colaboradores tienen problemas para poder entender el mensaje dado por los demás					

12	Percibe que constantemente hay problemas para poder entender el mensaje de los demás compañeros					
	ÍTEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
13	• PROYECCIÓN SOCIO PROFESIONAL Existe una competencia sana en los colaboradores de la organización					
14	La competencia laboral está en todos los ámbitos de la organización					
15	Los colaboradores se esfuerzan al máximo para competir entre ellos y lograr ser premiados y reconocidos					
16	Son responsables con sus deberes los colaboradores de la organización					
17	Cumplen a tiempo con las responsabilidades encomendadas					
18	Tienen un alto nivel de responsabilidad los colaboradores					
19	• CAPACIDAD TÉCNICA PROFESIONAL La eficiencia en los colaboradores es constante					
20	El nivel de eficiencia de los colaboradores es muy alto					
21	Son muy eficientes al momento de realizar las actividades encomendadas					
22	Los colaboradores son capaces de realizar su trabajo sin ningún inconveniente					
23	Tienen un alto nivel de capacidad laboral					
24	Los colaboradores son capaces de resolver conflictos que afecten sus trabajos					

DATOS GENERALES

1. Sexo: M: F:
2. Edad: 20 - 29 30 - 39 40 - 49 50 - 69
3. Grado de instrucción: Post grado Superior Universitario Técnico
4. Cargo que ocupa: Docente full time administrativo Docente Part Time
5. Fecha de aplicación: ___/___/___

Anexo 2. Guía de entrevista

ENTREVISTA

Estimada rectora, reciba un cordial saludo, la siguiente entrevista de carácter confidencial está destinado a recaudar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a la estrategia de comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente y administrativo del instituto tecnológico superior simón bolívar de Guayaquil- Ecuador 2018, se le agradece de antemano su valiosa participación.

I. ASPECTOS GENERALES

- **Nombre del Entrevistador(a):** Angélica Morán
- **Nombre del Entrevistado:** Ruth rivera España
- **Cargo laboral:** Rectora
- **Fecha de la aplicación:** 19/12/18
- **Tiempo de aplicación :**30 min

PREGUNTAS:

1. **¿Considera que la comunicación interna que existe en los docentes es uno de los factores importantes para el desempeño de todo el personal?**

Respuesta: En lo particular siempre eh visto como algo siempre positivo la comunicación desde toda perspectiva, y por supuesto es muy importante para toda organización en especial para este instituto.

2. **¿Cree usted que son viables los medios de comunicación que se utilizan en la organización para con los docentes?**

Respuesta: si creo que son muy viables y que por eso pienso que existe entre nosotros un buen clima laboral y que los docentes se desarrollan de una manera eficiente sin problemas

3. ¿Opina que la comunicación tiene mucha fluidez entre los miembros de la organización?

Respuesta: CLARO, siempre veo a docentes conversando por los pasillos de la organización, no e recibido alguna queja de comunicación o chisme que se haya suscitado en la organización, siempre todo correcto

4. ¿Percibe que constantemente hay problemas para poder entender el mensaje de los demás compañeros?

Respuesta: NO, como le dije antes; no veo problemas entre los docentes ni administrativos al menos que yo sepa no eh sido testigo de al hecho problemático por temas de comunicación

5. ¿Qué opinión le merece que los colaboradores se esfuercen al máximo para competir entre ellos y lograr ser premiados y reconocidos?

Respuesta: creo que cada quien cuida su puesto como mejor puede y hace las cosas como mejor le parece, los muchachos siempre se esfuerzan al máximo, dan todo de sí para con los alumnos para que se logre un mejor entendimiento y a base de eso pues reciben un reconocimiento por su loable labor

6. ¿cree usted que los docentes tienen un alto nivel de responsabilidad?

Respuesta: por supuesto la labor como docentes es muy importante en la gestión del instituto son pieza clave para el desarrollo de la institución y de los muchachos

7. ¿Opina que son muy eficientes al momento de realizar las actividades encomendadas?

Respuesta: algunos docentes hay que como que estar detrás de ellos, recordarles las cosas que tienen que hacer, las cosas que están fallando y mejoren, aunque algunos lo hacen otros no, no todos son eficientes ni

tampoco muy eficientes al momento de realizar sus actividades correspondientes

8. ¿cree usted que los colaboradores son capaces de realizar su trabajo sin ningún inconveniente?

Respuesta: todos somos capaces de hacer las cosas, pero en esta situación según lo que veo, puedo decir que algunos tienen falencias en lo que hacen se equivocan, no entregan los documentos a tiempo, no se reúnen entre otras cosas que hacen que no se desarrollen las actividades con normalidad.

Anexo 3. Matriz de consistencia

N°	Variable	Definición Conceptual	Hipótesis	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	INSTRUMENTO	Escala de Medición
1	VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA.	ES EL INTERCAMBIO DE IDEAS Y OPINIONES, EL DESARROLLO DE RELACIONES Y LA CONVERSACIÓN PERSONAL. OCURRE EN TODAS DIRECCIONES (RABINOWITZ, 2014)	HG. Si se diseña una estrategia de comunicación interna contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente y administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar Guayaquil- Ecuador 2018, la cual desglosa las siguientes hipótesis específicas	ACCIÓN QUE SE DAN PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICA SUPERIOR SIMÓN BOLÍVAR	MEDIOS DE COMUNICACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA	TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LAS RELACIONES DE TRABAJO	ENCUESTA ENTREVISTA	ORDINAL - NOMINAL
			HE: Si se utilizan adecuados medios de comunicación se contribuirá a mejorar el desempeño laboral y el personal administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018			VIABILIDAD DE LOS MEDIOS DE LA COMUNICACION		
			Si se utilizan adecuados canales de comunicación interna se contribuirá a mejorar el desempeño laboral del personal docente administrativo del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018		CANALES DE COMUNICACION	FLUIDEZ A LA INFORMACIÓN NIVEL DE RECEPCION DE LA INFORMACION COMUNICADA	ENCUESTA ENTREVISTA	ORDINAL - NOMINAL

2	VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	EL DESEMPEÑO ES EFICACIA DEL TRABAJADOR DENTRO DE LAS CORPORACIONES, SIENDO NECESARIO PARA LA MISMA, EL CUAL DESARROLLA UNA GRAN LABOR Y CON SATISFACCIÓN LABORAL (CHIAVENATO, 2002)	La capacidad técnica profesional contribuye de manera positiva a mejorar el desempeño laboral y el personal docente del Instituto Tecnológico Superior Simón Bolívar, Guayaquil Ecuador, en el 2018	GRADO SATISFACCION DEL USUARIO PARA DETERMINAR LA SITUACION ACTUAL DEL INSTITUTO TECNOLOGICO SUPERIOR SIMON BOLIVAR	PROYECCION SOCIOPROFESIONAL	AMBITO DE COMPETENCIA LABORAL NIVEL DE RESPONSABILIDAD	ENCUESTA ENTREVISTA	ORDINAL - NOMINAL
					CAPACIDAD TECNICA PROFESIONAL	NIVEL DE EFICIENCIA CAPACIDAD DE TRABAJO	ENCUESTA ENTREVISTA	ORDINAL - NOMINAL

ANÁLISIS DE ENCUESTA:

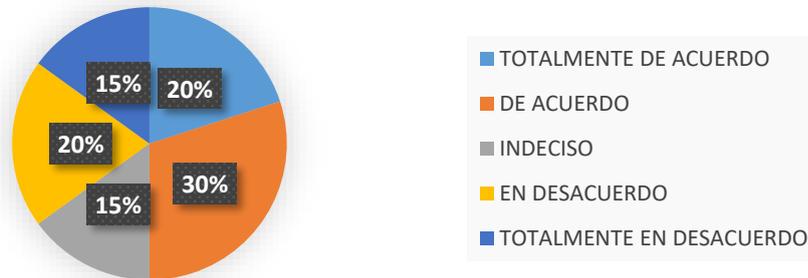


2.



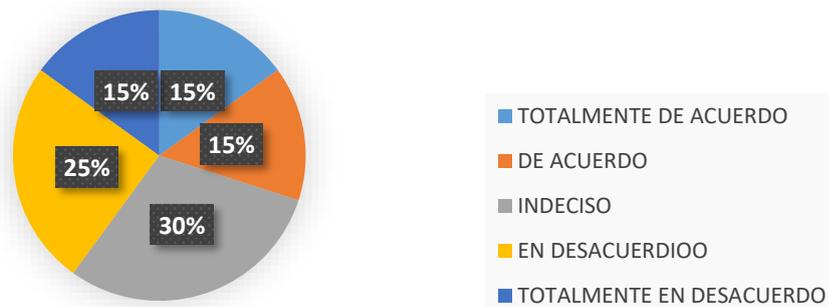
3

En la organización se pueden percibir diferentes tipos de comunicación en todas las áreas de trabajo.



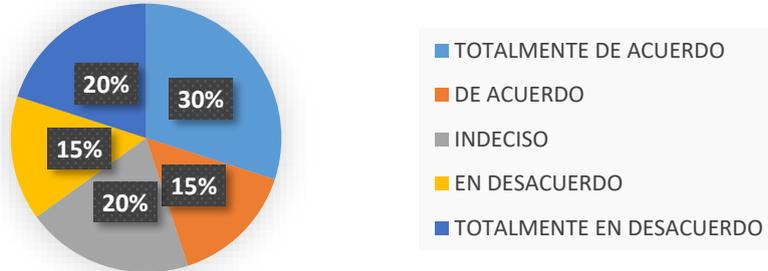
4.

Son viables los medios de comunicación que se utilizan en la organización



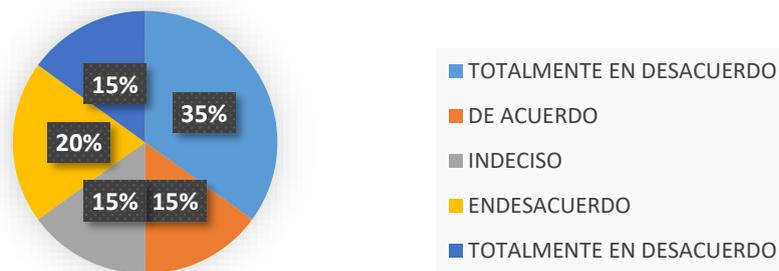
5.

Se siente seguro con los medios de comunicación con los que cuenta la organización.



6.

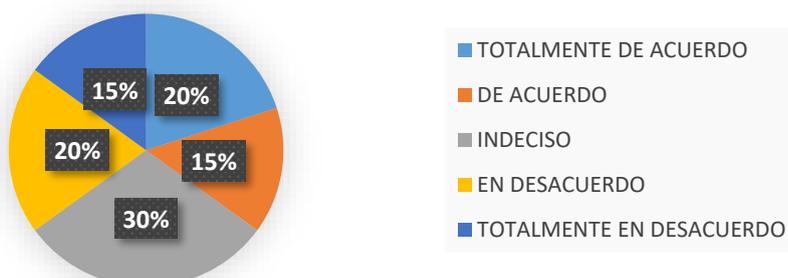
Actualmente los medios de comunicación son los más apropiados



CANALES DE COMUNICACIÓN

7.

La comunicación tiene mucha fluidez entre los miembros de la organización



8.

Fácilmente puede fluir la comunicación entre los miembros de la organización.



9.

Es constante la fluidez de la comunicación entre los colaboradores de la organización



10.

Los colaboradores tienen un alto nivel de recepción de información



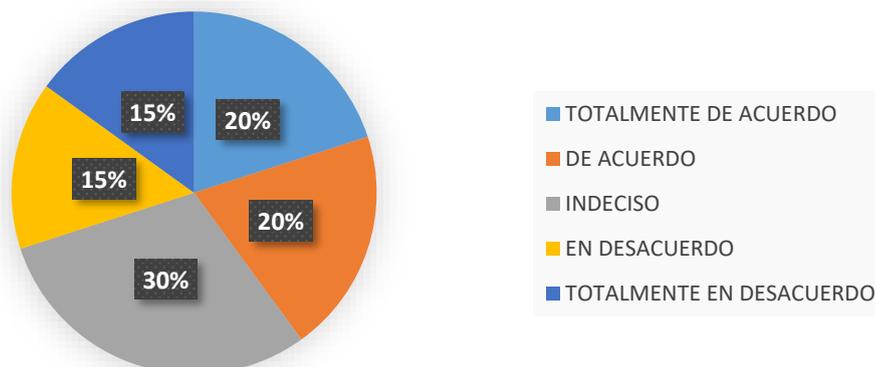
11.

Los colaboradores tienen problemas para poder entender el mensaje dado por los demás.



12.

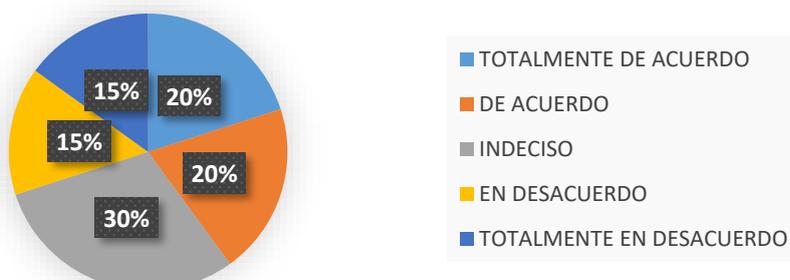
Percibe que constantemente hay problemas para poder entender el mensaje de los demás compañeros.



PROYECCIÓN SOCIO PROFESIONAL

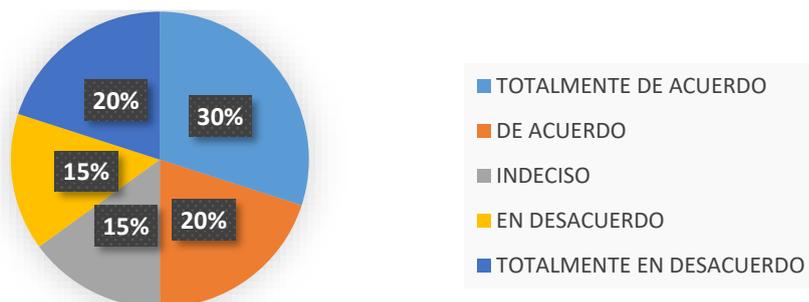
13.

Existe una competencia sana en los colaboradores de la organización



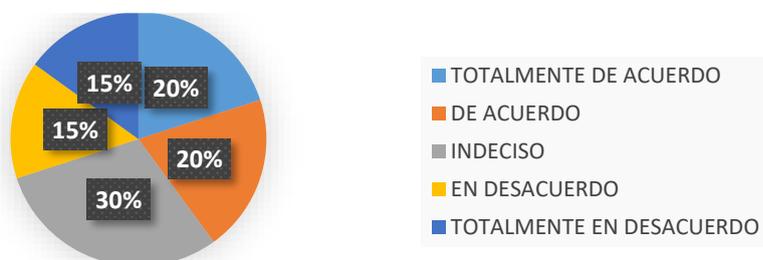
14.

La competencia laboral está en todos los ámbitos de la organización



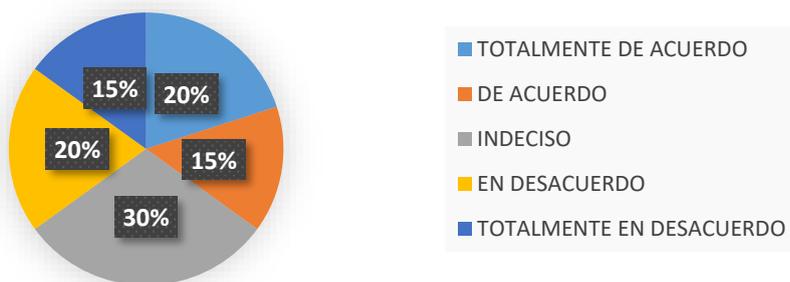
15.

Los colaboradores se esfuerzan al máximo para competir entre ellos y lograr ser premiados y reconocido.



16.

Son responsables con sus deberes los colaboradores de la organización



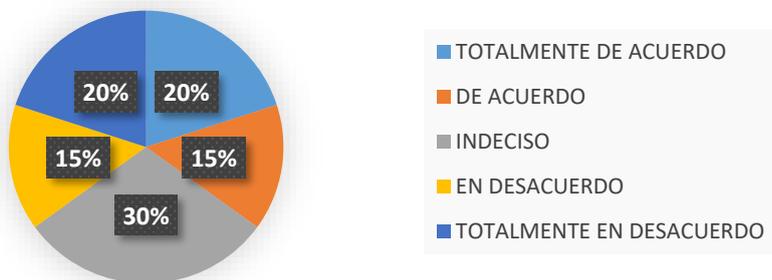
17.

Cumplen a tiempo con las responsabilidades encomendadas.



18.

Tienen un alto nivel de responsabilidad los colaboradores



CAPACIDAD TÉCNICA PROFESIONAL

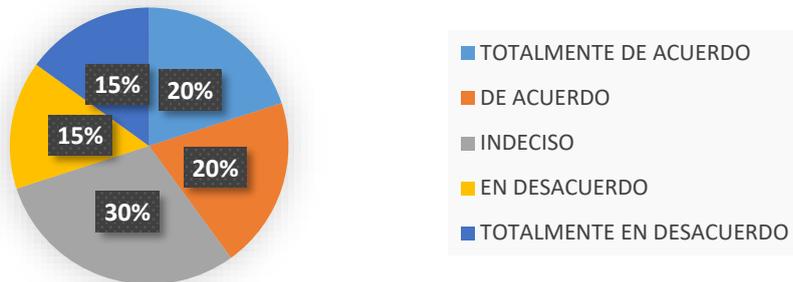
19

La eficiencia en los colaboradores es constante,

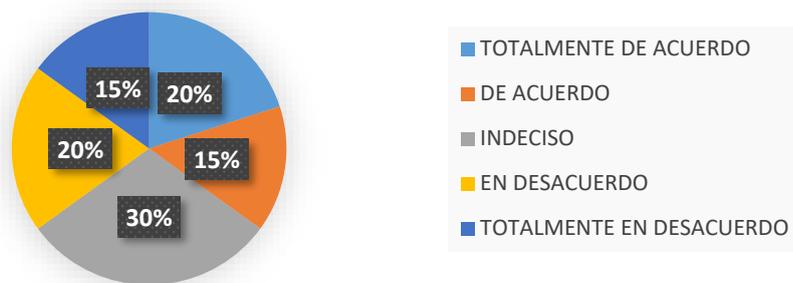


20.

El nivel de eficiencia de los colaboradores es muy alto.

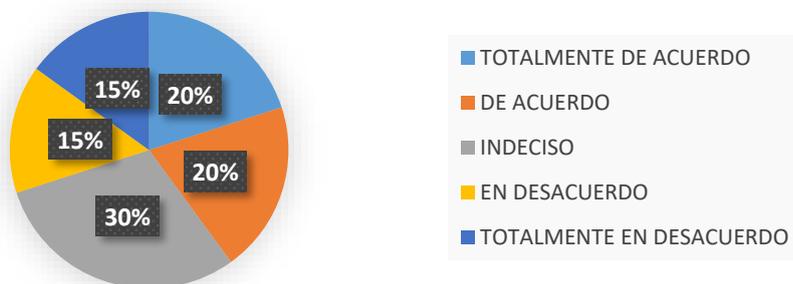


21. Son muy eficientes al momento de realizar las actividades encomendadas.



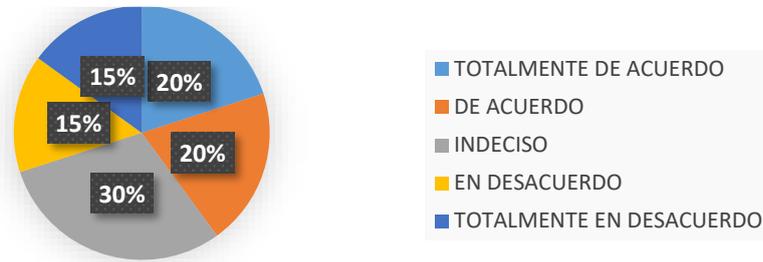
22.

Los colaboradores son capaces de realizar su trabajo sin ningún inconveniente.



23.

Tienen un alto nivel de capacidad laboral.



24.

Los colaboradores son capaces de resolver conflictos que afecten su trabajo.

