



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

Carrera de Administración

**“RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 0142 MÁRTIR DANIEL  
ALCIDES CARRIÓN SJL - 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Stefanny Aracely Muñoz Romero

Anthony Rafael Rosales Torres

**Asesor:**

Mg. Gisela Fernández Hurtado

Lima - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por apoyarme y acompañarme en  
cada decisión que tomo, motivándome a cumplir  
cada uno de los objetivos trazados

**Stefanny Aracely Muñoz Romero**

A mi madre, por apoyarme moralmente a pesar de la  
distancia que nos separa, a mi padre por inculcarme  
los mejores valores que me forman como persona, a  
mi familia por la motivación y comprensión

**Anthony Rafael Rosales Torres**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por guiarnos a lo largo de este camino y por brindarnos el soporte necesario para poder culminar con la investigación realizada.

A mis padres; por ser fuente de inspiración y fortaleza, quienes me brindan su apoyo incondicional y son el motor de nuestros sueños y metas.

A nuestros docentes; los cuales confiaron en nosotros desde un comienzo, compartiendo cada uno de los conocimientos adquiridos a lo largo de este camino personal y profesional.

### **Stefanny Aracely Muñoz Romero**

Primero a Dios, por brindarle salud a mi familia, por no dejar que pierda el camino al momento de realizar esta investigación.

A mis padres, por darme la vida, por cuidarme desde siempre, por ser la inspiración y motivación que necesite en esta etapa.

A todos los docentes que tuve como fuente de conocimiento, y por brindarme su experiencia profesional a lo largo de mi vida pre profesional.

A mis compañeros de clase, por brindarme su amistad y fidelidad a lo largo de estos años, por ser la mano que necesite en los momentos más difíciles.

### **Anthony Rafael Rosales Torres**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	27
Tabla 2	<i>Distribución de Frecuencias y porcentaje de la dimensión comunicación vertical</i> .....	28
Tabla 3	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Comunicación horizontal</i> .	30
Tabla 4	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño individual</i> .....	31
Tabla 5	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño grupal</i> .....	33
Tabla 6	<i>Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión calidad del trabajo</i> .....	34
Tabla 7	<i>Prueba de normalidad comunicación organizacional</i> .....	37
Tabla 8	<i>Análisis por intervalos de la variable comunicación organizacional</i> .....	38
Tabla 9	<i>Prueba de normalidad desempeño laboral</i> .....	40
Tabla 10	<i>Análisis por intervalos de la variable desempeño laboral</i> .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión comunicación vertical .....	29
<i>Figura 2</i> Dimensión comunicación horizontal.....	30
Figura 3 Dimensión desempeño individual.....	32
Figura 4 Dimensión desempeño grupal.....	33
Figura 5 Dimensión calidad del trabajo .....	35

## RESUMEN

La relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral en los docentes de instituciones educativas es uno de los temas que hoy en día tiene mayor relevancia, debido a la relación con el cumplimiento de objetivos.

Sin embargo, aún hay centros educativos que se resisten a implementar estrategias de comunicación porque los consideran innecesarios. Esta resistencia afecta los intereses de los colaboradores, viéndose mermada su desempeño.

El tipo de estudio que se emplea es cuantitativo de tipo correlacional, ya que se busca analizar la relación de las dos variables comunicación organizacional y el desempeño laboral, con el fin de obtener resultados de su repercusión de una en la otra.

Frente a este escenario, se buscará dar respuesta a la interrogante planteada previamente a la investigación ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Daniel Alcides Carrión SJL - 2021?

La presente investigación tiene como objetivo general analizar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Daniel Alcides Carrión SJL - 2021.

Finalmente, se espera que el presente trabajo de investigación aporte a estudios futuros.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación organizacional, desempeño laboral, docente, educación, influencia.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

### **1. Realidad problemática**

Según los estudios realizados en países de Latinoamérica acerca de la comunicación organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes, se ha logrado evidenciar la poca relevancia que se le da en países como Perú, especialmente en instituciones públicas, restando importancia a los grandes beneficios que puede traer ello a las instituciones, como el cumplimiento de los objetivos trazados previamente.

En la mayoría de los casos dentro de las instituciones educativas no existe una buena comunicación entre docente – directivos, ya que estos no cuentan con flujos de información de contacto directo; es por ello, que los docentes muchas veces no llegan a entender con claridad los mensajes dados por sus superiores, lo cual genera insatisfacción, relaciones laborales negativas y el no cumplimiento de las indicaciones brindadas.

En este caso, a nivel de las instituciones del sector educativo se evidencia una clara deficiencia en cuanto al nivel de comunicación organizacional; debido a que cada entidad interpreta los lineamientos políticos a su manera; lo que trae como consecuencia, un desempeño laboral deficiente por parte de los docentes, creando frustración tanto a nivel personal como profesional.

Si bien es claro, existen instituciones que no ven necesario la implementación de la comunicación organizacional para el alcance de las metas institucionales, no obstante este



siempre ha sido un claro apoyo para el establecimiento de los objetivos trazados por la institución (Arrieta, 2015).

Debido a la mayor implicancia que tiene la cultura organizacional dentro de los centros educativos, se ve necesario que instituciones públicas y privadas cuenten con un buen manejo de la comunicación entre colaboradores y superiores.

La comprensión de la cultura organizacional es clave al momento de querer alcanzar los logros de la institución.

Es por ello, que el implementar trabajos o actividades en equipo, buscar mejoras en el cambio o implemento de técnicas de comunicación interpersonales, se ha convertido en una estrategia al momento de manejar cada una de las entidades (Linares, Ochoa, y Ochoa, 2014).

El implementar canales de comunicación en una organización es una ventaja competitiva en toda organización; debido a que permite que el mensaje llegue a su destinatario de manera eficiente, existiendo así un ambiente de asertividad y respeto entre los colaboradores.

Según Papic, (2019), en el caso de los centros educativos, la mejor manera de lograr la máxima calidad educativa, es el tener como herramienta aliada a la comunicación organizacional interna, ya que este conforma parte de los procesos internos en los colegios.

La presente investigación tiene como principal fin analizar la relación entre la comunicación organización y el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 MÁRTIR

DANIEL ALCIDES CARRIÓN SJL - 2021, a fin de incrementar la eficiencia de sus colaboradores en el cumplimiento de sus roles, para el beneficio del centro educativo.

## **Antecedentes de la Investigación**

### **Internacional**

A nivel Internacional, según Arrieta (2015), si dentro de las instituciones no existe un correcto uso de los canales de comunicación, no se logra transmitir correctamente los mensajes hacia los docentes, evidenciándose así una clara deficiencia en cuanto al cumplimiento de las metas institucionales. El establecer una correcta formación organizacional, y el obtener personal capacitado para el cargo, será un factor clave para el cumplimiento de los objetivos trazados previamente por la institución.

Sumado a ello, según Ruíz, Macías, Servin, y Yáñez (2017), la parte más importante en cualquier institución es la comunicación, ya que gracias a esta los colaboradores mantendrán un correcto desarrollo de sus funciones, alcanzando así las metas establecidas.

Además de incrementar el deseo de competir dentro y fuera de la organización acomodándose así a las nuevas normativas, facilitando el logro de los objetivos.

Por lo tanto, lo más importante dentro de una institución educativa, es que el mensaje pueda ser entendido por todos, puesto que las palabras serán vacías si la contraparte no las entiende.

De igual forma, según Tipantuña (2015), si se da una adecuada comunicación dentro de una institución, se comprendería con claridad el mensaje brindado por su centro de trabajo, que

es lo que su jefe espera de ellos. Además de captar adecuadamente los valores de la organización, para un mejor desenvolvimiento de los roles establecidos por parte de sus superiores.

Demostrando así que, la comunicación organizacional repercute de manera positiva en el desempeño laboral docente; ya que, si existe un buen manejo y conocimiento de los canales de comunicación, se lograra transmitir adecuadamente los mensajes preestablecidos a los colaboradores sin que estas se distorsionen en el camino.

Por último, según Papic (2016), las instituciones educativas deberían utilizar a la comunicación organizacional como eje principal en las relaciones de los directivos y docentes; ya que, con este se incrementa el nivel de participación, eficiencia, y eficacia en la gestión escolar.

## **Nacional**

A nivel nacional, según Benedezú (2020), los elementos de la comunicación organizacional se relacionan de manera positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores de entidades educativas, así se demuestra el gran impacto que esta tiene dentro de ellas; ya que, si los niveles de comunicación organizacional aumentan, también lo harán los niveles de satisfacción laboral.

En adición, según Pacheco y Zegarra (2015), las escuelas con alto potencial en su eficacia hacia la formación de los estudiantes, tiene como factor común el clima institucional como lazo para un buen desempeño laboral; ya que, estableciéndose una mejor comunicación en la institución; se evidencia una gran mejora en el desempeño laboral de los docentes.

Por otro lado, según Alfaro y De la torre (2019), la comunicación interna en las organizaciones, genera una influencia positiva en las relaciones entre personas de menor y mayor poder jerárquico, dando como resultado el fortalecimiento de los objetivos trazados y su cumplimiento uniforme.

Es por ello que se debería dar una mayor importancia a la comunicación en las organizaciones, pues con esta se puede lograr altos niveles de confianza entre colaboradores y altos mandos.

Asimismo, según Muñoz (2019), las herramientas de la comunicación interna, impactan de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores, ya que con estas las indicaciones y tareas que tienen llegan a entenderse de manera asertiva, realizando su labor con una mayor efectividad.

## **Marco conceptual y teórico**

### **1. Comunicación organizacional**

#### **1.1. La comunicación organizacional**

Según Vargas (2017), la comunicación organizacional es un factor fundamental dentro de cada organización, un correcto uso de ello facilitará una correcta transmisión de los mensajes, generando claridad y precisión en lo que se desea comunicar.

Es una herramienta estratégica principal, la cual llevará al éxito de la empresa, de utilizarse adecuadamente y de acuerdo a la importancia que le den a esta los directivos.

## **1.2. Comunicación interna**

Según Papic (2016), la comunicación interna son las acciones que utiliza la empresa u organización para conllevar una buena relación entre los colaboradores, este se da mediante el uso de múltiples herramientas de comunicación que tienen como fin, mantener al tanto de las novedades, crear lazos y el no bajar la cabeza ante las adversidades, dándose así el cumplimiento de las metas de la organización.

## **1.3. Objetivos de la comunicación interna**

Según Bello (2017), entre los objetivos que detalla la comunicación interna destacan:

### **1.3.1. La implicación del personal:**

Para poder llegar a lo establecido por la organización, es decir cumplir adecuadamente los objetivos, es necesario que estos sean previamente comunicados a cada colaborador, de modo que estos se sientan involucrados, creando así un sentimiento de pertenencia con la organización.

### **1.3.2. La armonía de las acciones de la empresa:**

Es importante que una organización evidencie y comunique con su personal todo lo relacionado con la empresa, con el fin de que todo lo establecido se dirija a una sola dirección y sea entendido por cada uno de los miembros de la organización.

### **1.3.3. El cambio de actitudes:**

En cuanto al cambio de actitudes, se hace referencia al modo en el que los colaboradores de la empresa toman lo indicado por sus superiores y cómo ello repercute en el desenvolvimiento de sus labores. Por ejemplo, el comunicar los logros que alcanza la organización, con el fin de que los trabajadores establezcan una relación directa con la empresa.

#### **1.3.4. Mejora de la productividad:**

Un buen manejo de una comunicación interna traerá como consecuencias una clara mejora en cuanto al desarrollo de las tareas asignadas por sus superiores, haciendo uso de los recursos y métodos que posee la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos trazados por esta.

### **1.4. Niveles de la Comunicación interna**

Según Jiménez (2016), en toda organización existen diversos niveles de comunicación, entre los que resaltan los siguientes:

#### **1.4.1. Comunicación Horizontal:**

La comunicación horizontal es aquella que se da entre los miembros de similar nivel de jerarquía. Esta tiene como principal característica la integración y el trato equitativo con cada uno de sus trabajadores. Su principal objetivo es establecer canales de solución rápidos ante cualquier problema que pueda surgir en la organización.

#### **1.4.2. Comunicación Vertical:**

Este tipo de comunicación es adquirido por los diversos cargos de nivel jerárquico de la organización; es decir, entre subordinados y superiores. Lo resaltante de este tipo de

comunicación es que debido a que existe una relación entre todos los cargos, se llega a transmitir y conocer lo que está pasando en cada una de las áreas establecidas dentro de la organización.

#### **1.4.3. Comunicación Descendente:**

La comunicación descendente es aquella que en su mayoría usan los jefes o líderes de grupo con los colaboradores de nivel jerárquico bajo, en el cual les indican sus roles o deberes los cuales deben cumplir dentro de la organización. Algunos puntos a tomar en cuenta en este tipo de comunicación son los siguientes:

1. Realizar un mayor énfasis en la comunicación con los colaboradores
2. Establecer vínculos de confianza con los colaboradores
3. Diseñar estrategias de manejo de canales de comunicación

#### **1.4.4. Comunicación Ascendente:**

En la comunicación ascendente, se realiza la comunicación de subordinados a superiores. Este tipo de comunicación es utilizada con el propósito de tener un mayor conocimiento sobre los problemas o dificultades que pueden tener los empleados y a su vez saber si estos se encuentran conformes con la organización.

### **1.5. Estrategias De Gestión En La Comunicación Interna**

Abanto y Arana, (2015), consideran que, para llevar a cabo una exitosa comunicación interna es importante desarrollar los siguientes pasos:

**-Planificación:** Este tipo de estrategia consta de dos procesos:

-La escucha: La cual consiste en rectificar el proceso por la cual se dan las comunicaciones dentro de toda organización.

-Capitalizar las quejas: Ello se realiza con el fin de obtener premisas, las cuales posteriormente permitirán realizar un constante rastreo al tipo de comunicación empleada por los trabajadores de la empresa.

**-Implementación:** En esta parte de las estrategias se toma en cuenta tres factores:

Ordenar la Emisión: Este factor guarda relación con los procesos utilizados en la planificación, ya que gracias a estos se podrá regular la transmisión de anuncios en número e importancia, además de mantener un equilibrio en los métodos de divulgación y de la correcta comunicación que se utilizará.

Narrar con significado: La inexistencia de una estructura adecuada al momento de emitir un mensaje hace que este pierda su objetivo. Este objetivo maneja elementos relevantes de la comunicación, ligados a la razón principal por la que muchas personas realizan sus labores.

Ofrecer la palabra: La comunicación tiene como elementos, al diálogo y la información escrita, el primero crea responsabilidad y el segundo la lógica. Para poder mejorar la comunicación interna se requiere dar a los trabajadores un espacio donde puedan expresarse, con esto se generará un vínculo que contribuirá a que los trabajos tengan mayor orden y correlación.

**-Evaluación:** A continuación, se presentarán los últimos 2 procesos de las estrategias:



Medir los logros: Es necesario recibir una retroalimentación para poder comprobar que los procesos están siendo desarrollados correctamente. De igual forma se necesita replicar el método utilizado al principio, ya que con esto se podrá hacer un análisis del desarrollo, calcular el progreso de las estrategias y modificar fallos que pudiese haber sucedido.

Cuadro de resultados: Las empresas que le dan importancia a las relaciones internas suelen invertir en estrategias eficientes a futuro, teniendo la necesidad de visualizar que dicha inversión genere una repercusión positiva en sus ingresos. Existen herramientas como la escucha integrada que puede permitirles resolver estas dudas.

#### **4. Desempeño laboral**

##### **2.1. Definición de desempeño laboral**

Arana, y Coronado (2017), entienden que, el desempeño laboral se da a través de una apreciación o evaluación de las habilidades, desarrolladas con el único fin de mejorar el potencial y rendimiento de cada uno de sus docentes a futuro. Además, es un factor el cual permite la identificación de los problemas que pueden existir, con el fin de buscar mejoras y llegar al cumplimiento de los objetivos de la institución.

##### **2.2. El desempeño laboral docente**

Papic (2019), manifiesta que, el desempeño laboral docente es el eje que mide el nivel de cumplimiento de cada uno de los roles establecidos, para los docentes a través de una evaluación,

con el fin de mejorar su rendimiento y la calidad educativa en las instituciones. Estos se evidencian en la relación alumno – estudiante – directivos.

### **2.3. Niveles del desempeño docente**

Bobadilla, (2017) menciona que, los niveles de desempeño se dividen en tres procesos:

- Inicio: Este nivel se centra en observar si el docente realiza sus labores desde un comienzo y logra establecer un vínculo con la institución.
- En proceso: En el segundo nivel, se toma en cuenta si el colaborador de la institución logra cumplir parcialmente con el indicador establecido previamente.
- Logrado: En este último nivel, se considera si el docente de la institución cumple correctamente y en su totalidad lo previsto a evaluar.

### **2.4. Factores del desempeño laboral**

Rodríguez, y Lechuga (2019), hacen referencia a que los factores del desempeño laboral están vinculados con el cumplimiento de los roles encomendados. Para una correcta evaluación de ello, existen métodos para medir y evaluar dichos resultados y así descubrir qué tan eficiente está siendo el colaborador. Dentro de las instituciones educativas, se puede medir ello a través de mejoras de calidad educativa, el establecimiento de vínculos o estrategias con otras instituciones, etc.

### **-Conocimiento del trabajo**

En cuanto al conocimiento del trabajo, hace referencia a la correcta comprensión de las tareas o roles establecidos a cada miembro de una organización, lo cual lo lleva a cumplir adecuadamente lo establecido por sus superiores. Un correcto manejo de sus habilidades, y competencias serán clave para lograr ello.

### **-Producción**

La calidad de trabajo dentro de una organización se encuentra directamente relacionado con el nivel de satisfacción de un colaborador, que tan a gusto se encuentre dentro de la empresa, y por ende con que tanto interés realiza el cumplimiento de sus deberes. Es por ello, que toda organización debe tener en cuenta la calidad laboral, si desea que su empresa logre mejorar la eficiencia de sus colaboradores con los recursos y materiales establecidos, y así cumplir los objetivos trazados por la organización.

### **-Responsabilidad**

La responsabilidad en el trabajo es una de las virtudes que más destaca en un colaborador de una empresa; ya que, tiene que ver qué tan consciente es este al momento de asumir las responsabilidades establecidas por sus subordinados y que tan sensato es al momento de realizarlas.

## **2.5. Elementos del desempeño laboral**

Collas, (2019) considera que el desempeño grupal hace referencia a un grupo de individuos los cuales guardan algún tipo de relación e interactúan entre sí por un periodo de tiempo determinado. Estos también pueden ser analizados de acuerdo al grado de desempeño en la empresa. Entre sus factores se encuentran los siguientes: Procesos, sistemas de trabajo de la organización, liderazgo, calidad y cantidad de la tecnología destinada a sus colaboradores, los cuales generan un valor agregado a la institución.

Además, considera que el desempeño individual tiene gran relevancia puesto que guarda relación con cada una de las partes, además de ello tiene alta complejidad; ya que, cada elemento tiene un aspecto individual. Los individuos son analizados desde distintos panoramas en particular los conceptos referentes a la forma en que proceden o se desarrollan dentro de la institución.

## **Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021?

### **1. Objetivos**

#### **1.1 Objetivo general**

-Analizar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021

#### **1.2 Objetivos específicos**

“Relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021”

-Identificar los niveles de la comunicación de los docentes en la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021

-Determinar en qué medida los niveles de comunicación se relacionan con el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021.

-Identificar los indicadores de evaluación de desempeño laboral por la cual se rigen los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021

### **Limitaciones**

Esta investigación pudo tener un mejor alcance; sin embargo, se contó con algunas limitaciones tales como:

El acceso a la institución educativa; ya que, se dio presentar una carta de autorización; la cual permite un acceso a la institución. Sumado a ello, la investigación fue realizada en tiempos de pandemia, por ende, se restringía el ingreso a los centros de estudio por confinamiento.

Por otro lado, no se tuvo mayor complicación en cuanto a la información solicitada al centro educativo; ya que, los docentes accedieron de manera colaborativa a realizar las encuestas online.

### **Hipótesis**

Hipótesis general

La comunicación organizacional tiene una relación positiva con el desempeño laboral de los docentes y directivos de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021.

### **Consideraciones éticas**

Los autores solicitaron el consentimiento informado de los docentes de la institución educativa, quienes conformaron la población objeto de estudio considerando y respetando sus derechos, y de esta forma evitar cualquier daño, ya sea físico o psicológico.

Adicionalmente a ello, se respetó el anonimato y confidencialidad, puesto que no se debe difundir ninguna información proporcionada por la población en estudio.

Del mismo modo, el fin fue la mejora en la comunicación organizacional de los docentes, puesto que se hizo énfasis en las consecuencias adversas que traería en su desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

#### **2.1.1. Enfoque**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, pues se busca recopilar información a través de instrumentos que miden datos numéricos o cantidades, tal y como lo mencionan “El enfoque de la presente investigación es de orden cuantitativo, ya que las técnicas que se utilizaron para la recolección de datos como, por ejemplo, la encuesta ayuda a recopilar la información necesaria” (Rodríguez y Lechuga, 2019, p. 90).

#### **2.1.2. Tipo**

Además, la investigación se caracterizará por ser de tipo correlacional.

Es de tipo correlacional, ya que lo que se busca es el grado de relación de ambas variables y determinar la repercusión que existe entre ellas. (Alfaro y De la torre, 2019).

#### **2.1.3. Diseño de la investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal.

##### **Diseño No Experimental**

Esta investigación es de diseño de investigación no experimental, debido a que no se modificará ninguna de sus variables, ya que ambas serán evaluadas según su entorno natural.

##### **Diseño Transversal**

Además, se determina que la investigación es de índole transversal; ya que, la obtención de la información requerida se dio en un periodo de tiempo establecido, se detalló cada una de las variables y se analizó la relación entre ambas variables. (Alfaro y De la torre, 2019).

## **2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **Unidad de análisis**

Los docentes que laboran dentro de la Institución Educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión.

### **Población**

Se consideró como población a la totalidad de docentes de la Institución Educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión, los cuales son 60.

### **Criterios de selección:**

- a. Docentes a tiempo completo en la institución.
- b. Docentes que se encuentren dentro de la planilla laboral de la institución.
- c. Docentes que cuenten con disponibilidad para participar de la investigación.

### **Muestra:**

La muestra para esta investigación será considerada como un censo, se estableció que la muestra esté determinada por el total de la población; es decir, la muestra estará representada por los 60 docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión.

## **2.3. Técnicas, métodos e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1 Técnicas**



La técnica que se emplea es la encuesta, esta consiste en una serie de preguntas formuladas a 60 docentes de la institución educativa, a través del uso de un cuestionario, el cual es el instrumento aplicado.

Asimismo, cada pregunta realizada en el cuestionario contará con respuestas ubicadas respectivamente en la escala de Likert, pues “este tipo de escala es de graduación escalonada de respuestas que vayan de lo más favorable a lo menos favorable; de tal manera que, permitan a los colaboradores expresar su opinión y parecer de manera objetiva y precisa” (Alfaro y De la torre, 2019, pg. 31).

Con el uso de esta técnica, se logrará analizar la relación de la comunicación organizacional en el desempeño de los docentes de la Institución Educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión.

### **2.3.2 Métodos de análisis de datos**

#### **Método estadístico**

Para el análisis de datos se utilizará el método estadístico, ya que “permitirá recopilar los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios y métodos de medición en base a datos cuantitativos y cualitativos de la investigación para ser interpretados y analizados” (Tipantuña, 2015, pg. 77).

**Análisis descriptivo**, la cual consiste en especificar ambas variables, las cuales serán estudiadas en el proceso de investigación, mediante tablas de distribución de frecuencias con la finalidad de identificar la relación que existe entre ellas.

**Análisis inferencial**, se empleó este tipo de análisis, con el fin de identificar la correlación de las variables, y así poder observar el nivel de relación entre ambas. (Roncal y Zelada, 2017).

### **2.3.3 Instrumentos de recolección de datos**

- Cuestionario sobre la comunicación organizacional
- Cuestionario de desempeño laboral por resultados

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los 60 docentes de la Institución Educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión para lo cual se elaboraron tablas de resultados del procesamiento de datos.

#### 3.1 Análisis general de resultados

El Alfa de Cronbach se utiliza para validar la fiabilidad de nuestro instrumento utilizado. Esta prueba será realizada a ambas variables, las cuales se verán reflejadas en un cuestionario de 29 preguntas.

#### Criterios de aceptabilidad:

En la investigación se utilizó el Alfa de Cronbach para medir la consistencia de ambas variables. Un punto a tomar en cuenta, es que si el valor del resultado es mayor a 0.80 indicará que el nivel de confiabilidad del instrumento es válido. Asimismo, cabe resaltar que si se tiene coeficiente entre el rango de 0.8, se entiende como grado de fiabilidad “bueno”. Y si se presenta coeficiente entre el rango de 0.9 y 1.0, se entiende como grado de fiabilidad “excelente”.

Tabla 1

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.83	29

Nota: elaboración propia

**Interpretación:** Según la Tabla 1, se obtiene el valor de Alfa de Cronbach de 0.83, lo que califica al grado de confiabilidad, del instrumento, como “Bueno”.

#### 3.2 Análisis descriptivo

Br. Stefanny Aracely Muñoz Romero & Anthony Rafael Rosales Torres

A continuación, se detallarán los resultados obtenidos, a través de tablas en la cual se detallarán los valores porcentuales de cada una de las variables en estudio con sus respectivas dimensiones.

### 1. Dimensión Comunicación Vertical

Tabla 2

*Distribución de Frecuencias y porcentaje de la dimensión comunicación vertical*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Siempre	116	24%	24%	24%
	Casi siempre	222	46%	46%	70%
	A veces	130	27%	27%	98%
	Casi nunca	12	3%	3%	100%
	Nunca	0	0%	0%	100%
	Total	480	100%	100%	

Nota: elaboración propia

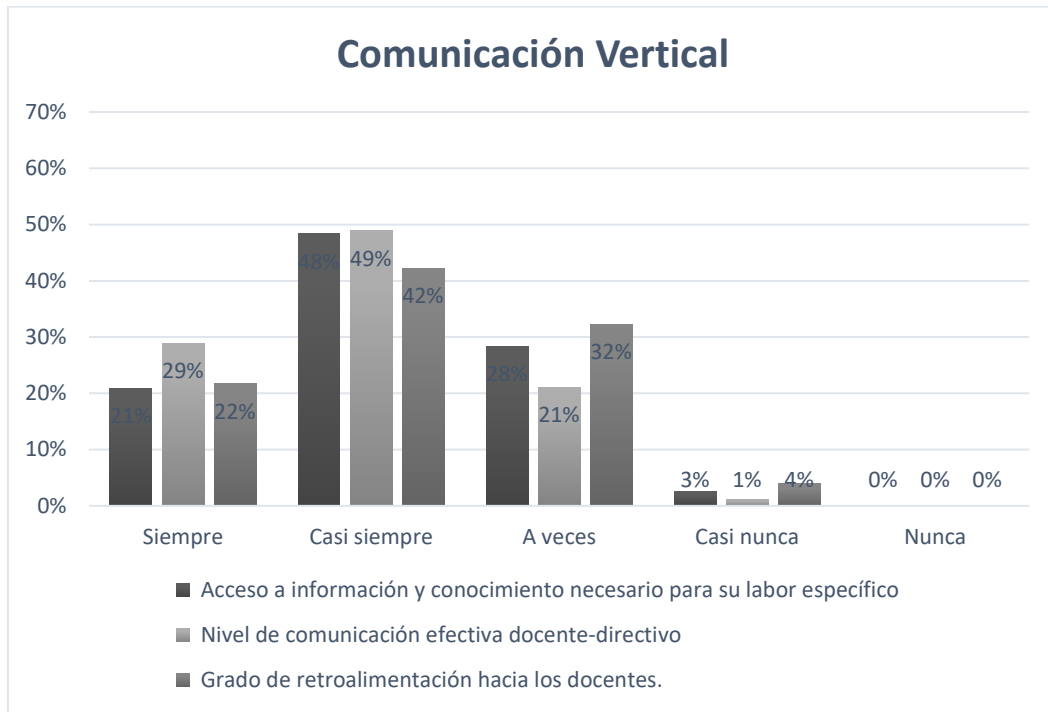


Figura 1 Dimensión comunicación vertical

La tabla 2 y la figura 1 muestran el análisis de la dimensión de comunicación vertical, se observa que los indicadores nivel de comunicación efectiva docente-directivo y grado de retroalimentación a los docentes son los que más resaltan respectivamente con un 29% y 22%, siendo indicadores a los que se debe dar importancia para el mejoramiento de la comunicación entre docentes y directivos, según el análisis general de confiabilidad se encuentra en 0.763 siendo esta aceptable.

Tabla 3

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la Dimensión Comunicación horizontal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	63	18%	18%	18%
	Casi Siempre	188	52%	52%	70%
	A veces	83	23%	23%	93%
	Casi nunca	24	7%	7%	99%
	Nunca	2	1%	1%	100%
	Total	360	100%	100%	

Nota: elaboración propia

## 2. Dimensión Comunicación Horizontal

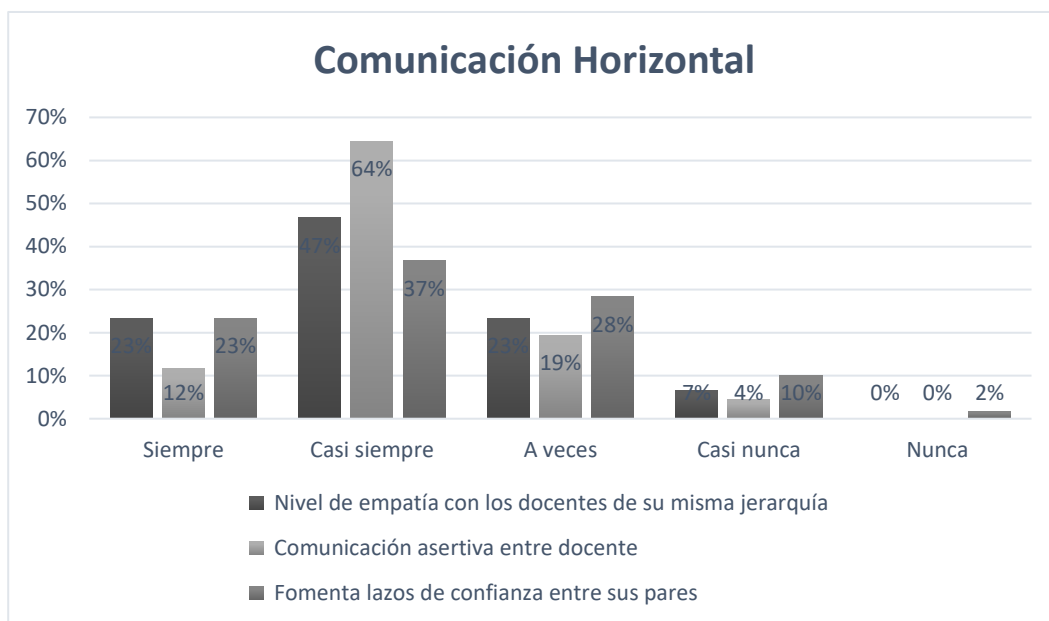


Figura 2 Dimensión comunicación horizontal

La tabla 3 y la figura 2 muestran el análisis de la dimensión comunicación horizontal se evidencia que los indicadores nivel de empatía con los docentes de su misma jerarquía y fomenta lazos de confianza entre sus pares en un 23% ambos, son los indicadores con más relevancia para mantener una correcta comunicación entre los docentes, como también el incremento del nivel de confianza, según el análisis general de confiabilidad dicha dimensión se encuentra en 0.786 siendo esta aceptable.

### 3. Dimensión Desempeño Individual

Tabla 4

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño individual*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	191	35%	35%	35%
	Casi siempre	239	44%	44%	80%
	A veces	94	17%	17%	97%
	Casi nunca	11	2%	2%	99%
	Nunca	5	1%	1%	100%
	Total	540	100%	100%	

Nota: elaboración propia

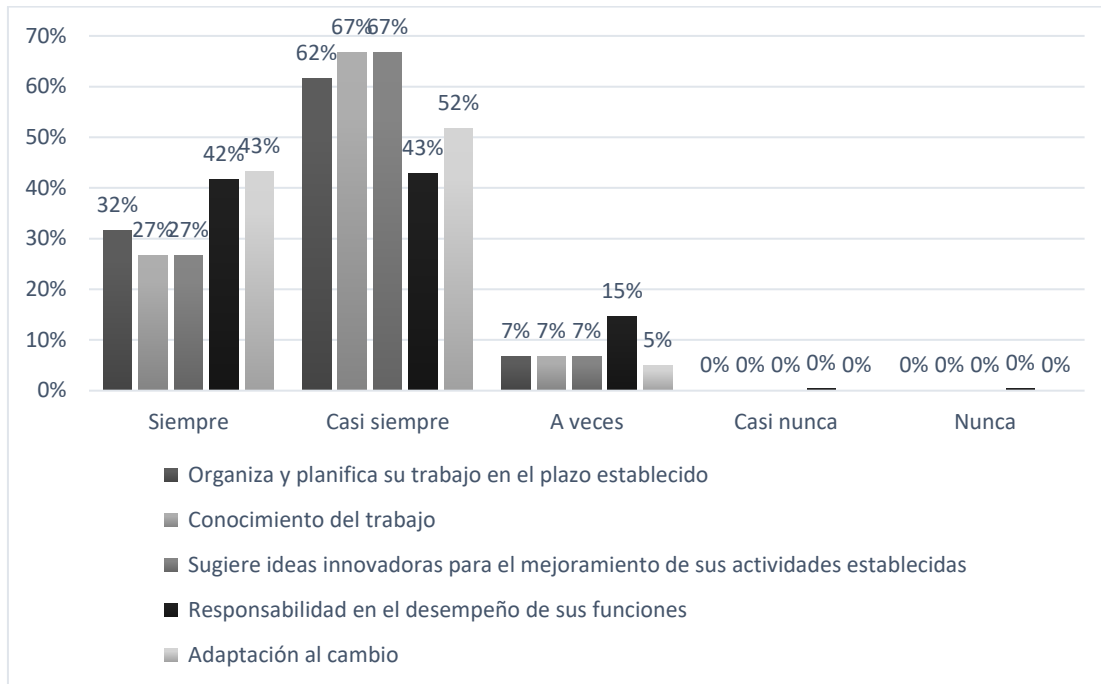


Figura 3 Dimensión desempeño individual

La tabla 4 y la figura 3 muestran el análisis de la dimensión de desempeño individual, un 42 % de los docentes de la Institución Educativa Daniel Alcides Carrión, muestran un alto nivel de responsabilidad en el desarrollo de las funciones asignadas, además de ello, evidencian accesibilidad a los cambios que se pueda presentar en la institución. El cumplimiento de las labores individuales por parte de los docentes adquiere un mayor sentido cuando contribuyen al cumplimiento de los propósitos trazados por el centro educativo.

#### 4. Dimensión Desempeño Grupal



Tabla 5

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desempeño grupal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	43	72%	72%	72%
	Casi siempre	15	25%	25%	97%
	A veces	2	3%	3%	100%
	Casi nunca	0	0%	0%	100%
	Nunca	0	0%	0%	100%
	Total	60	100%	100%	

Nota: elaboración propia

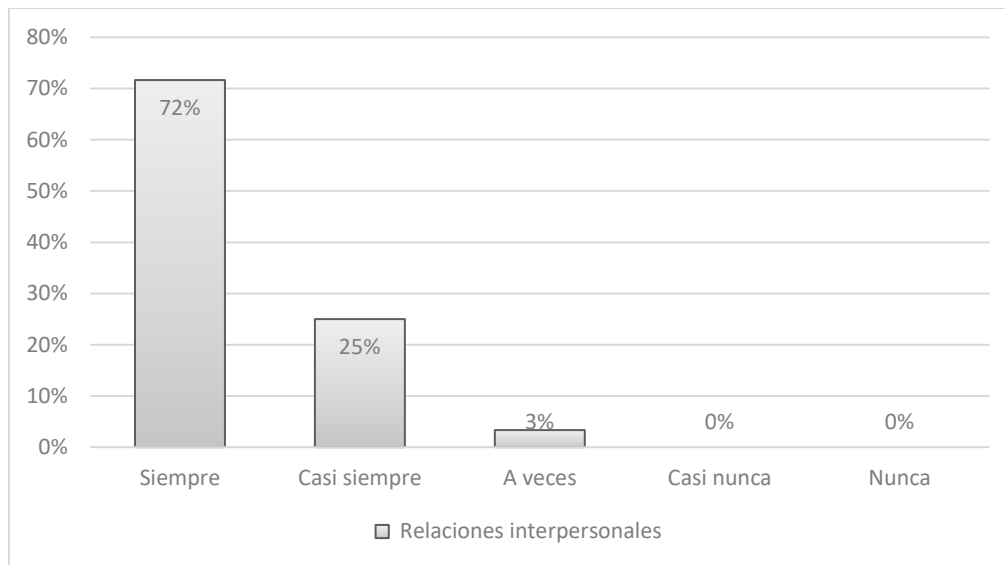


Figura 4 Dimensión desempeño grupal

La tabla 5 y la figura 4 muestran el análisis de la dimensión desempeño grupal, se observa que el indicador relaciones interpersonales, tiene una respuesta de siempre en un 72%, siendo un indicador muy importante para un efectivo desempeño grupal de los docentes.

## 5. Dimensión Calidad del trabajo

Tabla 6

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión calidad del trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	89	30%	30%	30%
	Casi siempre	177	59%	59%	89%
	A veces	33	11%	11%	100%
	Casi nunca	1	0%	0%	100%
	Nunca	0	0%	0%	100%
	Total	300	100%	100%	

Nota: elaboración propia

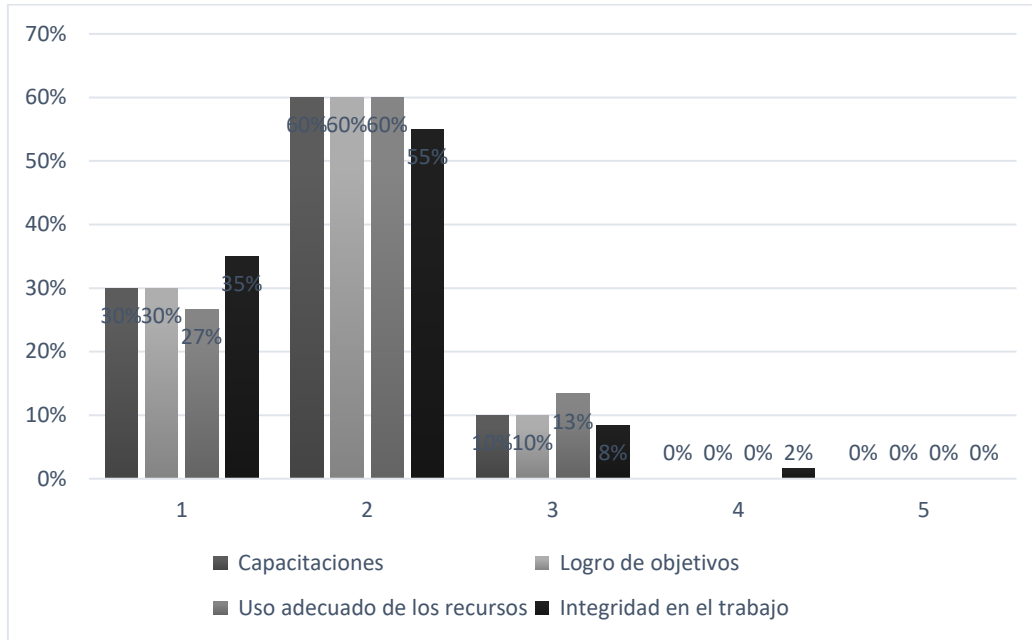


Figura 5 Dimensión calidad del trabajo

La tabla 6 y la figura 5 muestran el análisis de la dimensión calidad del trabajo, se observa que el indicador integridad en el trabajo es el que más destaca con una respuesta de siempre en un 35%, siendo un indicador relevante en cuanto a la calidad del trabajo docente, según el análisis general de confiabilidad dicha dimensión se encuentra en 0.8621 siendo este bueno.

Un 35 % de los docentes afirma que la integridad en el trabajo es un factor importante el cual contribuye a la calidad de trabajo de los docentes asegurando así, el alcance de metas individuales y objetivos institucionales.

### 3.3 Prueba de Normalidad

Para poder realizar el análisis inferencial, se comienza por identificar el nivel de relación de ambas variables, respondiendo a la hipótesis general de la investigación. Para la evaluación, se representará la correlación del siguiente modo:

Ho: Los datos presentan distribución normal

Ha: Los datos no presentan una distribución normal

#### Criterios de Aceptabilidad

Si la significancia es menor a 0,05, se reconoce al Ha, lo que quiere decir, que los datos no siguen una distribución normal; y, por ende, el estadístico que se trabajará es de correlación de *Spearman* (se hace uso de estas cuando los datos no siguen una distribución normal o son variables cualitativas ordinales).

-Existe relación, si el valor es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Mientras que, si la significancia es mayor a 0, 05, se entiende que los datos obtenidos en el análisis siguen una distribución normal. Por consiguiente, en este tipo de criterio se utilizará el estadístico de correlación de *Person* (se hace uso de ella cuando los datos siguen una distribución normal o si cuentan con variables cuantitativas ordinales).

-No existe relación, si el valor es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

### 3.4 Análisis Inferencial

## Hipótesis General

Para poder realizar esta prueba, se pasará a analizar la relación de ambas variables respondiendo a la pregunta general de investigación planteada anteriormente.

**Ho:** No existe una relación positiva de la comunicación organizacional con el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021

**Ha:** Existe una relación positiva de la comunicación organizacional con el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021

## Interpretación de la variable “Comunicación Organizacional”:

Tabla 7

*Prueba de normalidad comunicación organizacional*

Variable N1 Comunicación Organizacional	Media	GL	SIG.
	3.87	60	0.1130778

Nota: Elaboración Propia

Tal y como se puede observar en el cuadro, al realizar el cálculo de los datos obtenidos y calculando los intervalos establecidos, este nos permitió acercarnos al valor real predeterminado de la población y así brindarnos un aproximado, acercándonos así al valor más próximo de nuestra población.

Con los datos correspondientes a la variable Comunicación organizacional se obtiene la sumatoria de la variable 1, la cual indica que el Ho es aceptable, ya que es mayor a 0,05. Lo cual se concluye que, los datos seleccionados presentan una distribución normal. Para poder comprobar la hipótesis general, se realizará la prueba no paramétrica Rho Spearman.

### Análisis de Intervalos

Tabla 8

*Análisis por intervalos de la variable comunicación organizacional*

Intervalos	Lim. Inferior	Lim. Superior	Frec.observada	frec.ordenada	Fora	Fera	(Fora-Fera)
1	2.64	2.95	2	0.03	0.03	0.02	0.0149277
2	2.95	3.25	3	0.05	0.08	0.08	0.0021093
3	3.25	3.56	8	0.13	0.22	0.24	-0.0234523
4	3.56	3.86	18	0.30	0.52	0.49	0.0226325
5	3.86	4.16	16	0.27	0.78	0.75	0.0328504
6	4.16	4.47	10	0.17	0.95	0.91	0.0358165
7	4.47	4.77	1	0.02	0.97	0.98	-0.0135354
8	4.77	5.08	2	0.03	1.00	1.00	0.0029897

Nota: Elaboración propia

En el Intervalo 1, se muestran dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 2.64, límite superior 2.95, frecuencia observada de 2, fora 0.03, fera 0.02 y por último fora-fera igual a 0.0149277.

En el Intervalo 2, se muestran dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 2.95, límite superior 3.25, frecuencia observada de 3, fora 0.08, fera 0.08 y por último fora-fera igual a 0.0021093.

En el Intervalo 3, se evidencia dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 3.25, límite superior 3.56, frecuencia observada de 8, fora 0.22, fera 0.24 y por último fora-fera igual a -0.0234523

En el Intervalo 4, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 3.56, límite superior 3.86, frecuencia observada de 18, fora 0.52, fera 0.49 y por último fora-fera igual 0.0226325.

En el Intervalo 5, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 3.86, límite superior 4.16, frecuencia observada de 16, fora 0.78, fera 0.75 y por último fora-fera igual 0.0328504.

En el Intervalo 6, se evidencia dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 4.16, límite 4.47, frecuencia observada de 10, fora 0.95, fera 0.91 y por último fora-fera igual 0.0358165.

En el Intervalo 7, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 4.47, límite superior 4.77, frecuencia observada de 1, fora 0.97, fera 0.98 y por último fora-fera igual -0.0135354

En el Intervalo 8, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 4.77, límite superior 5.08, frecuencia observada de 2, fora 1, fera 1 y por último fora-fera igual 0.0029897.

### Interpretación de la variable “Desempeño laboral”

Tabla 9

*Prueba de normalidad desempeño laboral*

	Media	GL	SIG.
Desempeño laboral	4.26	60	0.1130778

Nota: Elaboración propia

Con la información correspondiente a la variable 2 Desempeño Laboral, obtenida de la muestra de 50 docentes al resultado Kolmogorov – Smirnov, se obtuvo un nivel de significancia mayor a 0.05; por lo tanto, los datos corresponden a una frecuencia normal.



Tabla 10

*Análisis por intervalos de la variable desempeño laboral*

Intervalos	Lim. Inferior	Lim. Superior	Frec.observada	frec.o.r. r	Fora	Fera	(Fora-Fera)
1	3.47	3.66	2	0.03	0.03	0.06	-0.0250705
2	3.66	3.86	4	0.07	0.10	0.15	0.04802827
3	3.86	4.06	11	0.18	0.28	0.30	0.01766205
4	4.06	4.26	15	0.25	0.53	0.50	0.03259622
5	4.26	4.46	9	0.15	0.68	0.70	0.01695681
6	4.46	4.65	10	0.17	0.85	0.85	-0.0028241
7	4.65	4.85	3	0.05	0.90	0.94	0.04202591
8	4.85	5.05	6	0.10	1.00	0.98	0.02

Nota: Elaboración propia

En el Intervalo 1, se muestran dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 3.47, límite superior 3.66, frecuencia observada de 2, fora 0.03, fera 0.06 y por último fora-fera igual a -0.0250705.

En el Intervalo 2, se muestran dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 3.66, límite superior 3.86, frecuencia observada de 4, fora 0.10, fera 0.15 y por último fora-fera igual a -0.04802827.

En el Intervalo 3, se evidencia dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 3.86, límite superior 4.06, frecuencia observada de 11, fora 0.28, fera 0.30 y por último fora-fera igual a - 0.01766205.

En el Intervalo 4, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite 4.06, límite superior 4.26, frecuencia observada de 15, fora 0.53, fera 0.50 y por último fora-fera igual 0.03259622.

En el Intervalo 5, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 4.26, límite superior 4.46, frecuencia observada de 9, fora 0.68, fera 0.70 y por último fora-fera igual -0.01695681.

En el Intervalo 6, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 4.46, límite superior 4.65, frecuencia observada de 10, fora 0.85, fera 0.85 y por último fora-fera igual -0.0028241.

En el Intervalo 7, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 4.65, límite superior 4.85, frecuencia observada de 3, fora 0.90, fera 0.94 y por último fora-fera igual -0.04202591.

En el Intervalo 8, se observan dos frecuencias, en las cuales se detallan dos límites. En primer lugar, un límite inferior 4.86, límite superior 5.05, frecuencia observada de 6, fora 1, fera 0.98 y por último fora-fera igual 0.02.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Variable: Comunicación Organizacional

Los resultados en el análisis de la comunicación horizontal se direccionan en prácticas aceptables por su confiabilidad de 0.763, el cual se obtuvo mediante el análisis Alfa de Cronbach, evidenciándose así, que la relación entre docentes de la misma jerarquía se encuentra en un proceso de crecimiento; sin embargo, este crecimiento puede haberse afectado si no hay colaboración de los docentes junto a los directivos.

Lo anteriormente mencionado guarda relación con lo que sostiene (Tito, 2020), quien señala que, debe existir la colaboración entre los miembros de un equipo o trabajadores de otras áreas de la misma jerarquía para así cumplir las metas organizacionales, aumentando la sana competencia profesional, y disfrutando de ejercer su trabajo de manera voluntaria.

Se puede evidenciar, que coincidimos con el autor (Tito, 2020), ya que, si los docentes mantienen una buena relación entre ellos, se lograra cumplir de manera eficiente las metas establecidas por la institución.

Por otro lado, los resultados sobre la comunicación vertical se orientan a un nivel aceptable por su confiabilidad de 0.786, el cual se obtuvo mediante el análisis Alfa de Cronbach; es decir, la fluidez de la relación entre los grados jerárquicos más bajos y altos de la organización vienen siendo trabajados continuamente, no obstante, se puede tomar aún más medidas de mejora.

En contraste con lo mencionado (Tito, 2020), señala que, cuando se envían mensajes, instrucciones o se realiza un Feedback desde los directivos hacia los docentes, se debe tomar en

cuenta la motivación, de modo que facilite la aceptación de éstos, asegurando el cumplimiento de sus metas personales y su mejora continua.

Se puede observar que coincidimos con (Tito, 2020), en que debe existir una correcta retroalimentación por parte de los directivos hacia los docentes, para que así se logre comunicar efectivamente el mensaje que se desea transmitir.

Como también según (Linares, 2015), un objetivo de la comunicación interna es simplificar el flujo y dinamismo de la información entre todos los niveles de la organización (directivos y docentes), logrando así una correcta fluidez y coordinación entre ellas.

#### **4.2 Variable: Desempeño laboral**

Para el desempeño individual, según el alfa de Cronbach se obtuvo en esta dimensión un nivel de confiabilidad de 0.862, es decir bueno. Dentro de ella destaca los conocimientos del trabajo, proposición de ideas innovadoras para el mejoramiento de sus actividades, el manejo con responsabilidad del desempeño de sus funciones y la adaptación a nuevas tecnologías, son indicadores que vienen siendo trabajados efectivamente, aunque este puede tener una mejor puntuación.

Ante lo mencionado, según (Romero, 2018), la evaluación del desempeño profesional individual docente es un recurso que, si ayuda a mejorar la calidad de la enseñanza de los docentes de educación, para gestionar la calidad del docente.

Como se observa coincidimos con (Romero, 2018), en que el desempeño individual es un indicador importante para poder medir el grado de eficiencia que se da en el trabajo y con ello mejorar la calidad dentro de la institución.

Los resultados en el análisis del desempeño grupal se direccionaron a un nivel aceptable por su respuesta de siempre en un 72% en la encuesta realizada, por consiguiente, las relaciones interpersonales de los docentes son comprometidas a la buena interacción entre los mismos, docentes y directivos del centro educativo. El desempeño del personal depende no solo de las buenas relaciones entre los docentes, sino también de cómo los directivos gestionan al personal educativo.

Como contraste de lo mencionado, según (García y Segura, 2014), el trabajo de planificación que realizan los docentes, se mejora con el trabajo en grupo que realizan con sus compañeros, trabajo grupal que no es posible si entre los miembros del grupo existen malentendidos y diferencias que han fracturado las relaciones interpersonales.

Como se observa, coincidimos con (García y Segura, 2014), puesto que, si tenemos una buena relación con nuestros compañeros, el trabajo en grupo dentro de la institución se vuelve mucho más eficaz.

Por último, se determinó, que la calidad del trabajo se direccionó a un nivel bueno por su confiabilidad de 0.862, lo cual quiere decir, que existe un nivel óptimo de satisfacción del colaborador, haciendo que este realice con buen interés el cumplimiento de sus deberes.

En contraste con lo mencionado, según (Medina, 2017), la calidad es el avance de nuestras tareas con un diminuto margen de error, como también seguir los parámetros establecidos por el cliente o empresa al momento de realizar un producto o servicio.

Como se ve coincidimos con (Medina, 2017), ya que si el docente se siente a gusto en el lugar donde labora, realizará sus funciones correctamente disminuyendo el margen de error en estas.

## CONCLUSIÓN

Con la investigación realizada se determinó que la comunicación organizacional se correlaciona y relaciona positivamente en el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021. Se obtuvo un resultado positivo de correlación de 0.889 por lo cual se deduce que si existe un buen manejo de la comunicación el nivel de desempeño docente también subirá.

Ante lo mencionado, se tiene como principal función tener un MOF, el cual permitirá a todos los niveles de la institución manejar con más amplitud la información, así como también un orden jerárquico y estructural de la institución, de esta forma se mejorará tanto los canales de comunicación y la coordinación organizacional. (INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR, 2011)

Los resultados del estudio determinaron que existe una correlación “buena” entre la dimensión comunicación vertical de la variable comunicación organizacional y la variable desempeño laboral, lo cual se evidencia en el puntaje obtenido de 0.763 tras el cuestionario realizado a los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021. El usar un lenguaje asertivo con los docentes, brindar instrucciones concisas sobre el desarrollo de sus funciones, y que cada uno de los comentarios o sugerencias que puedan tener

“Relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021”

hacia la institución sean tomados en cuenta por sus superiores, conlleva a que los docentes se sientan involucrados con la institución. Ello se ve reflejado en el alto desempeño laboral que ellos manifiestan, logrando así establecer un vínculo estratégico con el centro educativo.

Se determinó que la comunicación horizontal se relaciona positivamente en el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021, se evidencia un rango aceptable con un puntaje de 0.786, puesto que en el centro educativo se viene trabajando la comunicación efectiva con las personas de misma jerarquía, el trabajo en equipo, logrando así un buen ambiente laboral entre docentes y compañeros para un óptimo desempeño laboral en el compromiso del docente en el desarrollo de sus funciones diarias.

### **RECOMENDACIONES**

Tras los resultados obtenidos en la presente investigación, realizada a través de un cuestionario, y por toda la información recolectada de bases de datos académicos, se sugiere utilizar el tipo de investigación cualitativa, con instrumentos como: entrevistas, Focus Group, observación participante, fichas de observación, etc.

Para aquellos futuros investigadores que desean ampliar conocimientos.

Por otro lado, se recomienda reforzar y fomentar la integración entre los miembros de la organización; directivos y docentes; ya que, la comunicación debe ser frecuente y permanente entre estos. Asimismo, ayudará a mejorar y obtener resultados altos en cuanto al desempeño de



los docentes, compartir e interactuar adecuadamente entre compañeros y pares, contribuyendo de manera efectiva a la unión interna entre los miembros del centro educativo.

Proponer ideas como: implementar páginas web y reuniones continuas virtuales, a través de una plataforma será un trabajo en conjunto entre directivos y docentes, así como la gestión de seguimiento con el fin de generar una mejora continua de los procesos que se adelanten y presenten dentro del Portal institucional de la institución.

Sumado a ello, contar con un correo institucional, el cual pueda generar una comunicación directa entre los miembros de la organización.

Se recomienda a la institución educativa seguir implementando canales de comunicación, los cuales siguen favoreciendo a mejorar la comunicación asertiva entre docentes y sus superiores. El seguimiento continuo y el fortalecimiento de dichos canales contribuirán a la formación de lazos de comunicación y a la creación de un ambiente de calidad educativo.

(Ruales Arboleda, Núñez Castillo, Ruiz Arboleda & Betancourt Portilla).

## REFERENCIAS

- INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR. (2011). MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES 2011. Obtenido de [https://cmpardo.edu.pe/web/wp-content/uploads/2011/MOF\\_2011.pdf](https://cmpardo.edu.pe/web/wp-content/uploads/2011/MOF_2011.pdf)*
- Ruales Arboleda, A., Núñez Castillo, A., Ruiz Arboleda, L., & Betancourt Portilla, N. (2016). FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE DIRECTIVOS Y DOCENTES MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PÁGINA WEB ENLAZADA CON LA MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA PÁGINA WEB ENLAZADA CON LA MUNICIPIO DE PRADERA – VALLE DEL CAUCA. Fundación Universitaria Los Libertadores, Valle del Cauca. Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/942/N%C3%BA%C3%B1ezCastilloAlbaRoc%C3%ADo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>*
- Abanto, J., y Arana, L. (2015). La comunicación interna y su incidencia en la motivación de los colaboradores de una empresa del sector construcción del norte del país. (Tesis Magister). Universidad Privada del Norte: Cajamarca. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10945/Abanto%20Salda%3%b1a%20Juan%20carlos%20-%20arana%20cabrera%20lizbeth.pdf?sequence=1&isallowed=y>*
- Bello, P. (2017). Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias. (Tesis De Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola: Lima. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3574/1/2017\\_Bello-Jimenez.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3574/1/2017_Bello-Jimenez.pdf)*
- Bobadilla, C. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. (Tesis Magister). Universidad Nacional del Centro del Perú: Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4251/Bobadilla%20Merlo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Jiménez, C. (2016). El impacto entre la comunicación organizacional y la capacitación en los empleados administrativos de la gerencia regional de salud Arequipa 2014. (Tesis De Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa:*

Arequipa. Recuperado de  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3116/RIjjice.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Linares, I., Ochoa, S., y Ochoa, B. (2014). Cultura organizacional y evaluación del desempeño del personal académico. Estudio de caso en una institución de educación superior pública mexicana. *Nova Scientia*, 6(11), 324-345. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2007-07052014000100018&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2007-07052014000100018&lang=es)
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Los Tipos de Comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile*, 10(1), 63-83. Recuperado de [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s1688-93042019000100063&lang=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1688-93042019000100063&lang=es)
- Arrieta, D. (2015). La dirección educativa desde la perspectiva de los trabajadores de una institución media superior. *Praxis Investigativa Redie*, 7(12), 30-41. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6554731>
- Ruíz, L., Macías, S., Servin, J., y Yáñez, A. (2017). Importancia de la comunicación interna y su incidencia en el logro de los objetivos institucionales en el entorno educativo. *Revista de docencia e investigación educativa*, 3(8), 42-54. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7473308>
- Benedezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409391>
- Pacheco, E., y Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Comuni@Cción*, 6(2), 5-14. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2219-71682015000200001&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2219-71682015000200001&lang=es)
- Rodríguez, K., y Lechuga, I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la institución universitaria ITSA. *Revista Ean*(87), 79-101. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0120-81602019000200079&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0120-81602019000200079&lang=es)

- Arana, L., y Coronado, J. (2017). liderazgo directivo y desempeño docente en una institución educativa parroquial del distrito de san isidro. *Educa UMCH*(9), 73-96.  
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145924>
- Vargas, L. (2017). Mirada de la comunidad educativa acerca del desempeño de directivas educativas: algunas reflexiones. *Revista Electrónica Educare*, 21(1), 1-21.  
Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5763952>
- Papic, G. (2016). *La comunicación organizacional en entidades educativas*. (Tesis Doctoral). Universidad de Málaga: Málaga. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/12060>
- Tipantuña, N. (2015). *La comunicación organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Paris Quito S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador: Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7843/1/T-UCE-0007-328i.pdf>
- Muñoz, A. (2019). *Impacto del uso de herramientas comunicacionales internas en el nivel de desempeño de trabajadores de una Universidad Privada en Cajamarca, 2018.* (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte: Cajamarca. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23110/Mu%c3%b1oz%20%c3%a1nchez%20Alejandro.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Alfaro, R., y De la torre, C. (2019). *Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa cineplanet Cajamarca 2018.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte: Cajamarca. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22024/Alfaro%20Cabrera%20Ruby%20Kelly%20-%20De%20La%20Torre%20Cruzado%20Carlos%20Bryan.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Roncal, R., y Zelada, J. (2017). “*La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa gap de trujillo en el 2017.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte: Trujillo. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12268/Roncal%20Armas%20Robin%20Jesep%20-%20Zelada%20Vera%20Julio%20Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Collas, F. (2019). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LAS FISCALÍAS PENALES DEL MINISTERIO PÚBLICO DE HUANCAYO, 2018.

Tesis para maestría, Lima. Recuperado de  
[http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/26/COLLAS\\_FREDDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/26/COLLAS_FREDDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tito, M. (2020). *“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA MOTIVACIÓN AUTO DETERMINADA EN DOCENTES DE COLEGIOS PRIVADOS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS EN EL 2019”*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, Lima. Recuperado de  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25024/Tito%20M%c3%bcller%2c%20Michael%20Steve..pdf?sequence=11&isAllowed=y>

García, G., & Segura, L. (2014). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DOCENTE EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL DISTRITO DE CAJAY – 2013*. Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Huari. Recuperado de

Linares, N. (2015). *“Relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa fito pan srl de la ciudad de Trujillo-2014”*. Tesis de licenciatura, Trujillo. Recuperado de  
[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaguilar\\_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2066/linaresaguilar_nelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina, S. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017*. Tesis de maestría, Perú. Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina\\_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## M

Romero, M. (2018). *Autoestima y Desempeño Laboral en Docentes de la Institución Educativa particular “Praxis”- Huancayo –2018*. Tesis de maestría, Perú. Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32806/romero\\_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32806/romero_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

# MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título :** Relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente	
¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021?	Analizar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021	La comunicación organizacional tiene una relación Positiva con el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021	Comunicación Organizacional	1. Enfoque de la investigación: Cuantitativa 2. Tipo de investigación: Correlacional 3. Diseño de la investigación: No experimental - transversal 4. Población: 60 docentes de la Institución Educativa 0142 Daniel Alcides Carrión 5. Muestra: Docentes de la Institución Educativa 0142 Daniel Alcides Carrión 6. Técnica: Encuesta 7. Instrumento: Cuestionario 8. Escala: Likert
		<b>Hipótesis Nula</b>	<b>Variable Dependiente</b>	
		La comunicación organizacional no tiene una relación positiva con el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión	Desempeño laboral de los docentes.	

SJL – 2021

**Objetivos  
Específicos**

- Identificar los niveles de la comunicación de los docentes en la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021
- Determinar en qué medida los niveles de comunicación se relacionan con el desempeño laboral de los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021



-Identificar los indicadores de evaluación de desempeño laboral por la cual se rigen los docentes de la IE 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL – 2021			
--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 0142 MÁRTIR DANIEL ALCIDES CARRIÓN SJL – 2021

Variables	Definición de Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Niveles	Escala de Medición	
<i>Comunicación Organizacional</i>	Es un factor fundamental dentro de cada organización, un correcto uso de ello facilitará una correcta transmisión de los mensajes dentro de toda institución; ya que existirá claridad y precisión en lo que se desea comunicar (Vargas, 2017)	.Valoración que se obtendrá al aplicar el Cuestionario que evalúa la comunicación organizacional en base a dos dimensiones (Comunicación vertical y comunicación horizontal) utilizando la escala de Likert (4, 3, 2, 1 y 0)	Comunicación vertical	1.	Nivel de comunicación efectiva docente-directivo.	1,2,6	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces	Ordinal
				2.	Grado de retroalimentación hacia los docentes.	3,4,7	(4) Casi siempre (5) Siempre	
				1.	Acceso a información y conocimiento necesario para su labor específica.	5,8		

<i>Desempeño o laboral</i>	Comunicación horizontal	2.	Nivel de empatía con los docentes de su misma jerarquía.	9
		3.	Comunicación asertiva entre docentes	10,11,12
		4.	Fomenta lazos de confianza entre sus pares.	13,14
		5.	Organiza y planifica su trabajo en el plazo establecido.	1,2
	Valoración obtenida al aplicar el Cuestionario que evalúa el	Desempeño individual		

<p>Es la evaluación de las habilidades desarrolladas, con el único fin de mejorar el potencial y rendimiento de cada uno de sus docentes a futuro (Arana, y Coronado,2017)</p>	<p>desempeño laboral en base a tres dimensiones (Desempeño individual, Desempeño grupal y la calidad de trabajo) utilizando la escala de Likert (4, 3, 2, 1 y 0)</p>	<p>Desempeño grupal</p>	6.	Conocimiento del trabajo	3
			7.	Sugiere ideas innovadoras para el mejoramiento de sus actividades establecidas.	4
			8.	Responsabilidad en el desempeño de sus funciones.	6,7,8,15
			9.	Adaptación al cambio	
			10.	Relaciones interpersonales	9
			1.	Capacitaciones	10

---

	2.	Logro de objetivos	11
Calidad del trabajo	3.	Uso adecuado de los recursos.	12, 13
	4.	Integridad en el trabajo	14

---

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Descripción de Objetivos y actividades del proyecto	Indicador		Responsable de la actividad	Semanas														Indicar el objetivo a alcanzar con esta actividad
	Cantidad	Descripción		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Planificación y elaboración del esquema de actividades de la investigación	1	Planificación	Stefanny Muñoz Romero, Anthony Rosales Torres	x	x													Desarrollar con anticipación la investigación
Reunión con el director de la institución y solicitud de permiso para la investigación	1	Solicitud de Permiso	Stefanny Muñoz Romero, Anthony Rosales Torres			x	x	x										Obtener el permiso para poder realizar la investigación
Visita al colegio para comunicar a los docentes sobre el proyecto de investigación	1	Registro de visita a la institución	Stefanny Muñoz Romero, Anthony Rosales Torres						x	x	x							Contar con la participación de los docentes para el proceso de investigación
Aplicación de la encuesta a los docentes	1	Aplicación de encuestas	Stefanny Muñoz Romero, Anthony Rosales Torres								x	x	x					Recopilar información certera a través del cuestionario establecido
Tabulación de los resultados obtenidos	1	Reporte de análisis de datos	Stefanny Muñoz Romero, Anthony Rosales Torres									x	x	x				Ordenar y analizar los datos obtenidos de los cuestionarios
Elaboración del informe final	1	Presentación del trabajo final	Stefanny Muñoz Romero, Anthony Rosales Torres												x	x	x	Culminar exitosamente el curso de proyecto de tesis

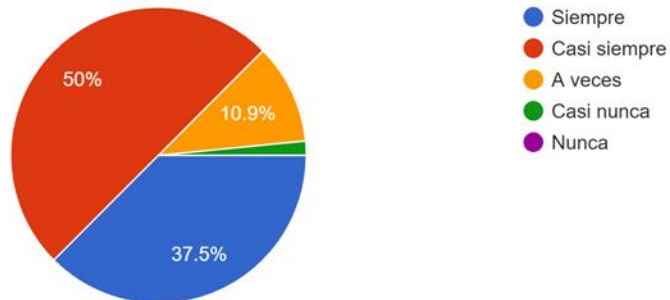
Br. Stefanny Aracely Muñoz Romero & Anthony Rafael Rosales Torres

### ANEXO 3: GRÁFICOS DESCRIPTIVOS POR ENUNCIADO DE ENCUESTA

#### Comunicación Organizacional

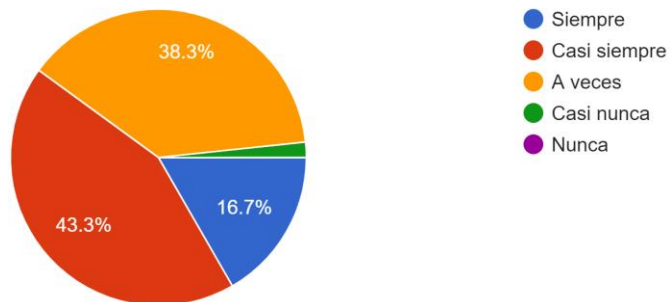
¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?

64 respuestas



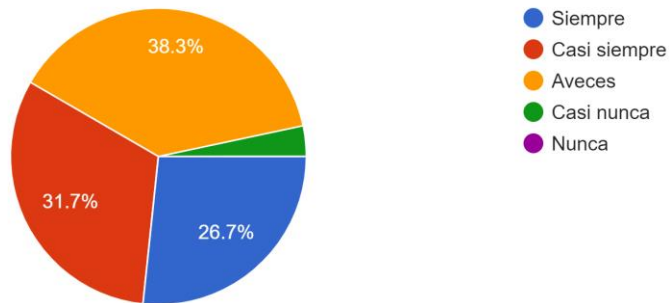
¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?

60 respuestas



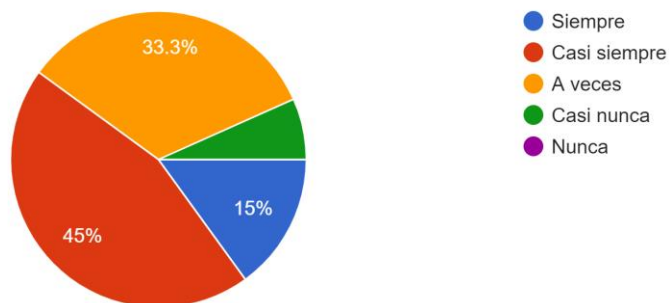
¿Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron?

60 respuestas



¿Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?

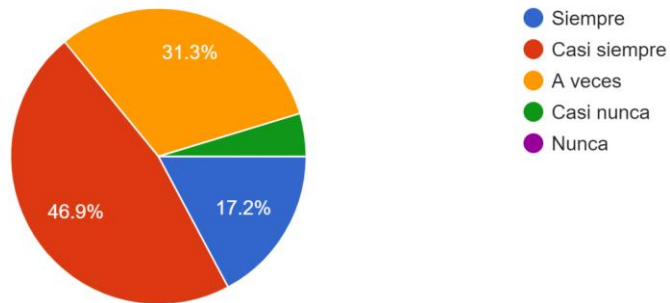
60 respuestas





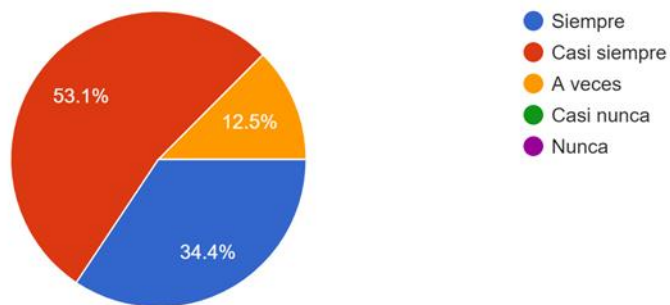
¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?

64 respuestas



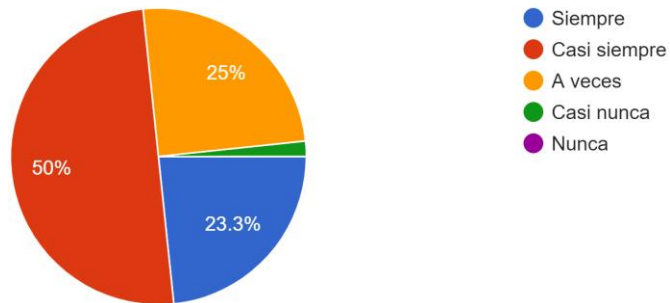
¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje entendible cuando se dirige a usted?

64 respuestas



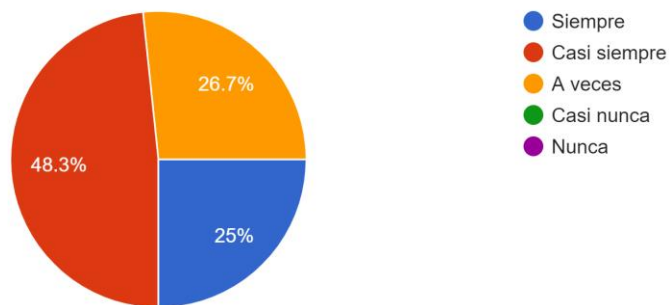
¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?

60 respuestas



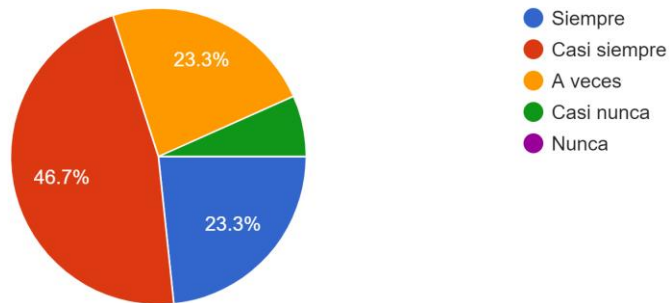
¿Su jefe le da de manera oportuna la información?

60 respuestas



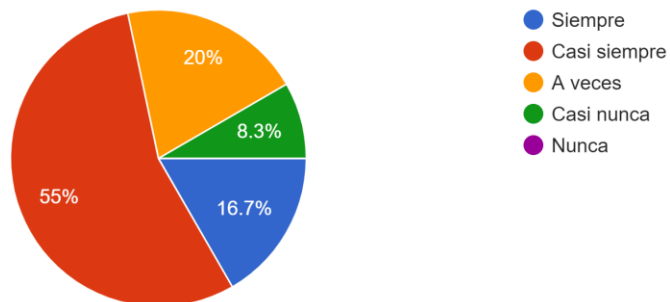
¿Existe una atmósfera de confianza entre sus compañeros?

60 respuestas



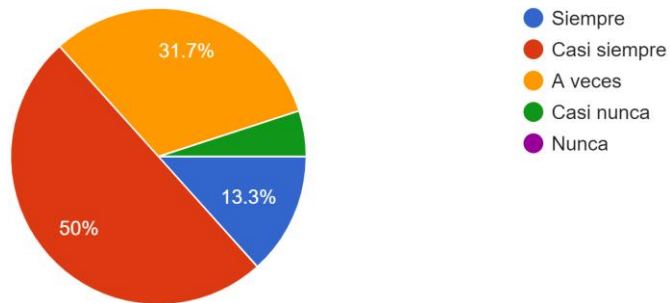
¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?

60 respuestas



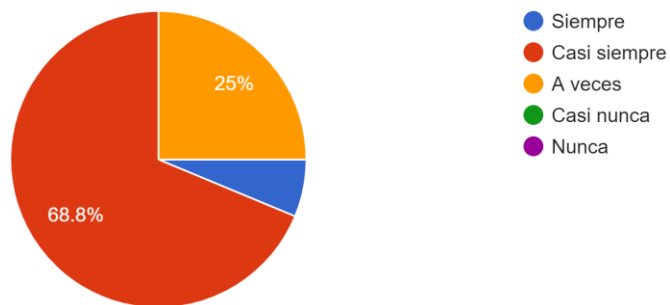
¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?

60 respuestas



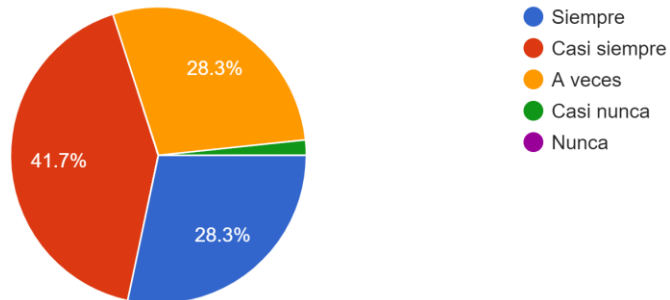
¿La información es de manera abierta entre compañeros del mismo nivel?

16 respuestas



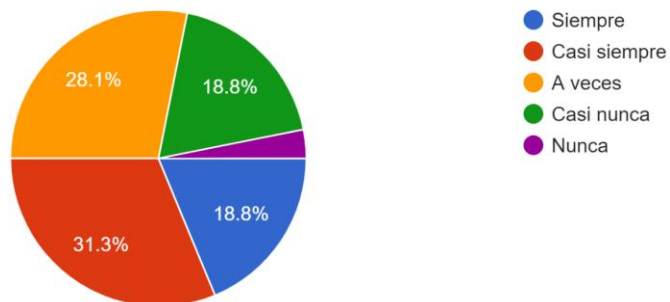
¿Sus compañeros le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir los problemas sobre el trabajo?

60 respuestas



¿Tiene confianza con sus compañeros para poder hablar sobre sus temas personales?

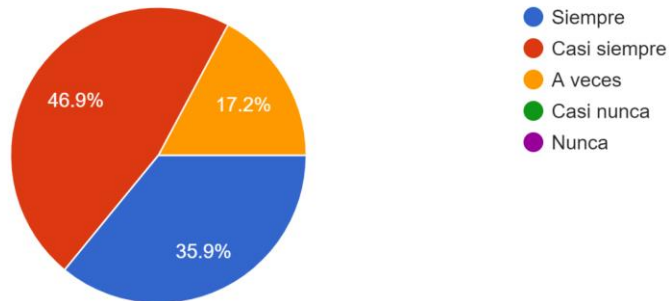
64 respuestas



Desempeño laboral

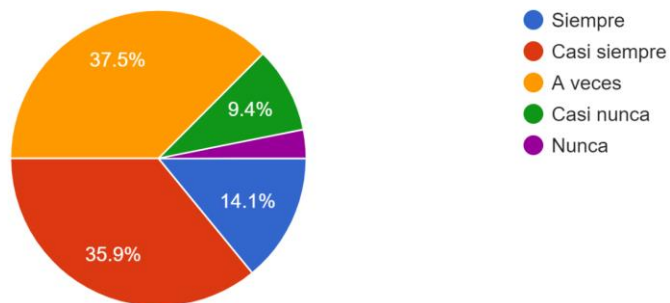
Las tareas asignadas son realizadas en el tiempo establecido

64 respuestas



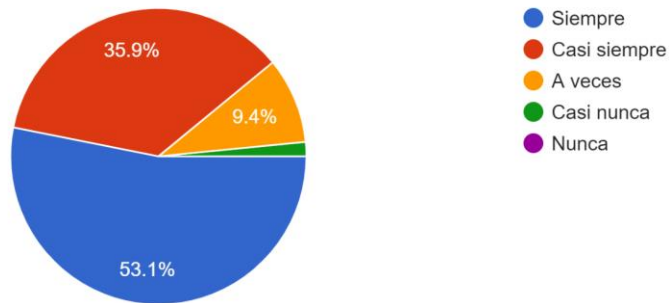
Requiere de demasiado tiempo para realizar su tarea

64 respuestas

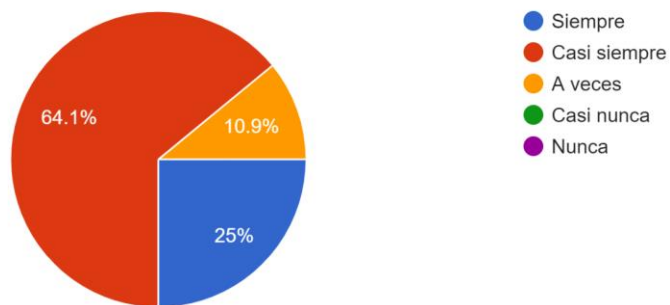


“Relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021”

Aplica los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto  
64 respuestas

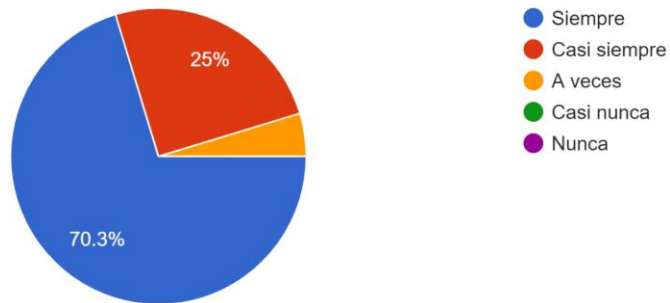


Aporta sus conocimientos, ideas y experiencias y logra que sus compañeros lo comprendan  
64 respuestas



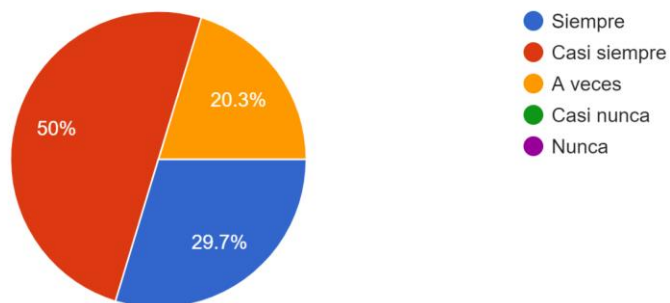
Respeto y valora las ideas de sus compañeros de trabajo

64 respuestas



Los documentos recibidos son comunicados oportunamente al jefe inmediato

64 respuestas

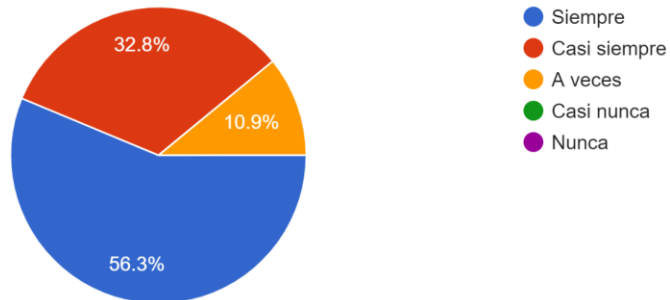




“Relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021”

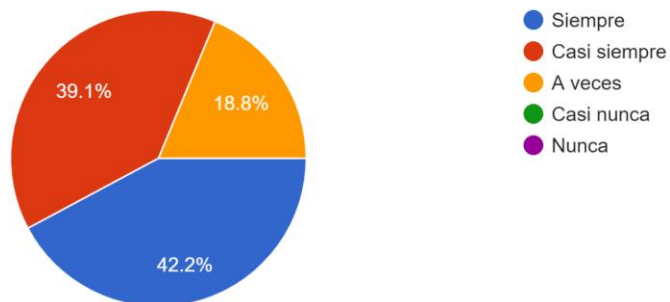
Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar

64 respuestas



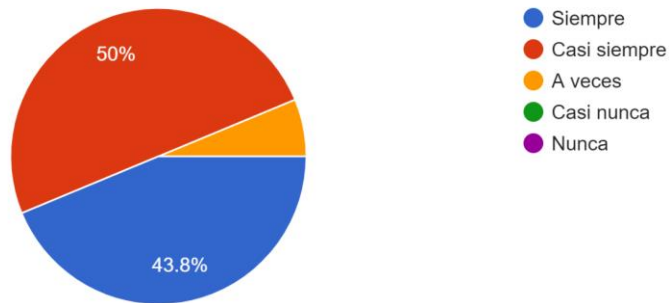
Hace un seguimiento para asegurarse que los problemas sean resueltos

64 respuestas



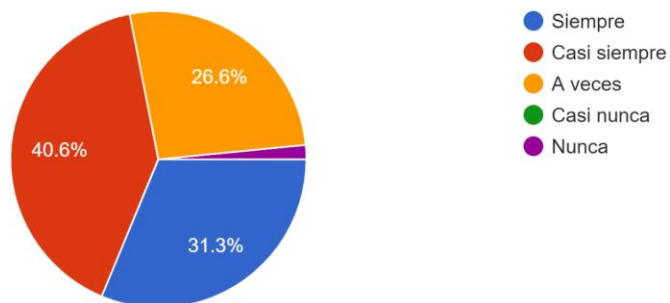
Se muestra asequible al cambio

64 respuestas



La capacitación que recibe le permite mejorar en su trabajo

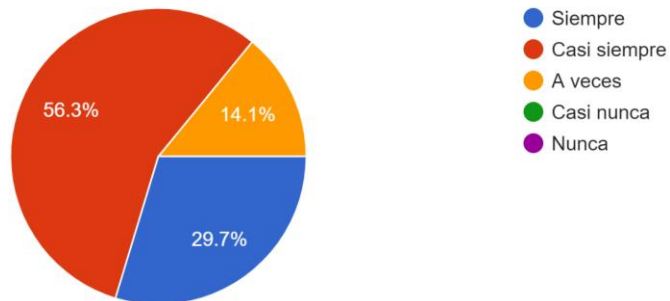
64 respuestas



“Relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa 0142 Mártir Daniel Alcides Carrión SJL - 2021”

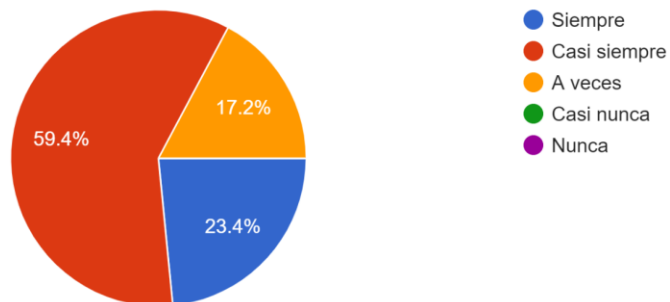
Superó los objetivos y las metas establecidas para el cumplimiento de sus funciones

64 respuestas



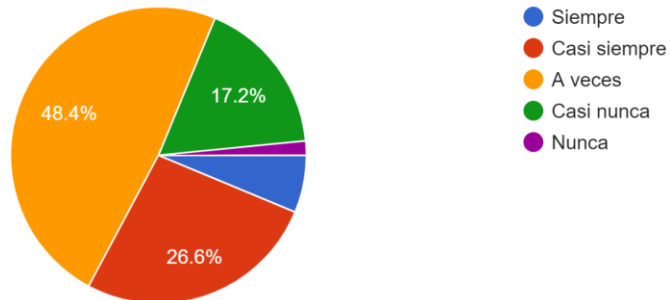
Logró la máxima optimización de los recursos y el tiempo utilizados para el cumplimiento de los objetivos y las metas programadas

64 respuestas



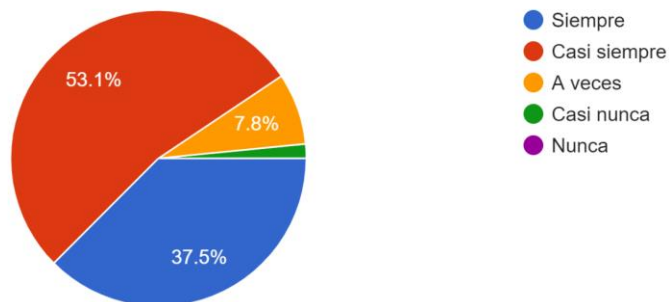
Presentó dificultades para hacer uso racional de los recursos y el tiempo disponibles para cumplir con los objetivos y las metas programadas

64 respuestas



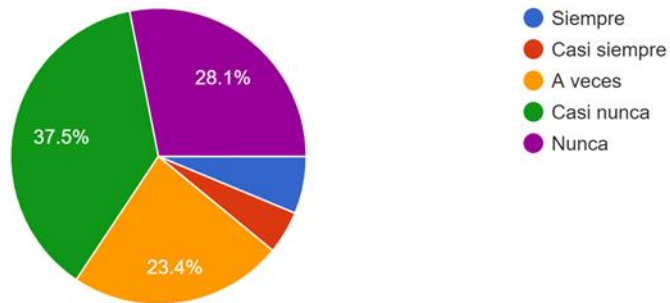
Se caracteriza por demostrar alta probidad en el desempeño de sus funciones

64 respuestas



Ocasionalmente presenta faltas administrativas en el desarrollo de sus funciones

64 respuestas



#### ANEXO 4: ENCUESTA

##### Comunicación Organizacional

1. ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

6. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

6. ¿Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Recibe retroalimentación de su jefe sobre su desempeño?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje entendido cuando se dirige a usted?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Su jefe le da de manera oportuna la información?

1. Siempre



2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Existe una atmósfera de confianza entre sus compañeros?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿La información es de manera abierta entre compañeros del mismo nivel?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Sus compañeros le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir los problemas sobre el trabajo?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Tiene confianza con sus compañeros para poder hablar sobre sus temas personales?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

Desempeño laboral

1. ¿Las tareas asignadas son realizadas en el tiempo establecido?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Requiere de demasiado tiempo para realizar su tarea?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Aplica los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Aporta sus conocimientos, ideas y experiencias y logra que sus compañeros lo comprendan?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Respeto y valora las ideas de sus compañeros de trabajo?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Los documentos recibidos son comunicados oportunamente al jefe inmediato?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Hace un seguimiento para asegurarse que los problemas sean resueltos?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Se muestra asequible al cambio?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿La capacitación que recibe le permite mejorar en su trabajo?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Superó los objetivos y las metas establecidas para el cumplimiento de sus funciones?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Logró la máxima optimización de los recursos y el tiempo utilizados para el cumplimiento de los objetivos y las metas programadas?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

6. ¿Presentó dificultades para hacer uso racional de los recursos y el tiempo disponibles para cumplir con los objetivos y las metas programadas?

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

6. ¿Se caracteriza por demostrar alta probidad en el desempeño de sus funciones?

1. Siempre



2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca

6. ¿Ocasionalmente presenta faltas administrativas en el desarrollo de sus funciones?

1. Siempre

2. Casi siempre

3. A veces

4. Casi nunca

5. Nunca