



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

**Comunicación interna en el desempeño laboral de la I.E.P. Nuestra Señora de la
Merced – Huacho, 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Autor

Josselin Solanchs Morales Principe

Asesor

M(a) Nila Juana Limachi Queso

Huacho – Perú

2023

COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – HUACHO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	1library.co Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

**COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LA I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – HUACHO, 2022**

LINEA DE INVESTIGACIÓN: MEDIOS Y COMUNICACIÓN SOCIAL

TESIS DE PREGRADO

ASESOR: M(a) Nila Juana Limachi Qqueso

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZCARRIÓN**

MIEMBROS DE JURADOS

M(o) Nila Juana Limachi Qqueso

ASESOR

M(o) Walter Carlos Velásquez Córdova

PRESIDENTE

M(o) Judith Johana Cabanillas Barreto

SECRETARIO

M(o) Dalila Pimentel Retuerto

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico el esfuerzo y dedicación puestas en esta investigación a Dios, mi papá abuelo “Chicho” y a mis padres Javier Morales y Fanny Principe, personas muy importantes en mi vida y que son mi inspiración a salir adelante.

Josselin Solanchs Morales Principe

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer primeramente a Dios por su bendición divina a lo largo de esta investigación.

Un reconocimiento y agradecimiento especial a mis padres por ser mi motivo de seguir perseverando en la vida.

Por último y no menos importante, a mi asesora por su paciencia, dedicación, sugerencias constantes en este estudio.

Josselin Solanchs Morales Principe

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
Resumen	x
Abstract.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.5 Delimitaciones del estudio.....	17
1.6 Viabilidad del estudio.....	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Investigaciones internacionales	19
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	20
2.2 Bases teóricas	23
2.3 Bases filosóficas	32
2.4 Definición de términos básicos.....	32

2.5 Hipótesis de investigación	33
2.5.1 Hipótesis general.....	33
2.5.2 Hipótesis específicas.....	33
2.6 Operacionalización de las variables	34

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	35
3.1.1 Tipo de investigación.....	35
3.1.2 Nivel de investigación	35
3.1.3 Diseño de investigación.....	35
3.1.4 Enfoque de investigación.....	36
3.2 Población y muestra.....	36
3.2.1 Población	36
3.2.2 Muestra	36
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	36
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	37

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados	38
4.2 Contrastación de hipótesis	42

CAPÍTULO V DISCUSIÓN

5.1 Discusión	45
---------------------	----

CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones.....	47
6.2 Recomendaciones	48

REFERENCIAS.....	¡Error! Marcador no definido.
7.1 Fuentes documentales.....	50
7.2 Fuentes bibliográficas.....	54
7.3 Fuentes hemerográficas	58
7.4 Fuentes electrónicas.....	59
ANEXOS.....	61
01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	61
02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS	63
03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencia de los niveles de la Comunicación Interna.	38
Figura 2 Frecuencia de los niveles de Dimensiones de la Comunicación Interna.	39
Figura 3 Frecuencia de niveles de la Variable Desempeño Laboral	40
Figura 4 Frecuencia de niveles de las Dimensiones de la variable Desempeño Laboral. ...	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Frecuencia de los niveles de Comunicación Interna	38
Tabla 2 Frecuencia de los niveles de las Dimensiones de la Comunicación Interna.	38
Tabla 3 : Frecuencia de niveles de la dimensión Desempeño Laboral.....	39
Tabla 4 Frecuencia de los niveles de dimensiones de Desempeño Laboral.	41
Tabla 5 Correlaciones entre Comunicación Interna y Desempeño Laboral.	42
Tabla 6 Correlaciones entre Comunicación Ascendente y Desempeño Laboral.....	43
Tabla 7 Correlaciones entre Comunicación Descendente y Desempeño Laboral.	44
Tabla 8 Correlaciones entre Comunicación Horizontal y Desempeño Laboral.	44

Resumen

Objetivo: Demostrar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022. **Métodos:** El tipo de investigación fue básica, nivel explicativo causal, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo. La población con la que se trabajó fue de 77 colaboradores de la Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced – Huacho considerándose como una muestra censal. Técnica utilizada fue la encuesta, con un cuestionario de 15 preguntas en la escala de Likert, teniendo en cuenta dos variables. Para el procesamiento de datos se utilizó la plataforma SPSS y Excel. **Resultados:** Los resultados obtenidos determinaron que un 62% afirma que casi nunca se da la comunicación interna y un 56% a veces existe un buen desempeño laboral. De acuerdo a la correlación de Spearman existe una correlación significativa moderada de ($r=0,477$) entre la primera y segunda variable. **Conclusión:** Se determinó que la comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced -Huacho 2022.

Palabras clave: Comunicación interna, Comunicación, influencia, desempeño laboral.

Abstract

Objective: Demonstrate the influence of internal communication on the work performance of the collaborators of the I.E.P Nuestra Señora de la Merced - Huacho 2022. **Methods:** The type of research was basic, causal explanatory level, non-experimental design and quantitative approach. The population with which we worked was 77 employees of the Nuestra Señora de la Merced - Huacho Private Educational Institution, considered as a census sample. The technique used was the survey, with a questionnaire of 15 questions on the Likert scale, taking into account two variables. For data processing, the SPSS and Excel platform were used. **Results:** The results obtained determined that 62% affirm that internal communication almost never occurs and 56% sometimes there is a good job performance. According to Spearman's correlation, there is a moderate significant correlation of ($r=0.477$) between the first and the second variable. **Conclusion:** It was determined that internal communication significantly influences the work performance of the I.E.P. Our Lady of Mercy -Huacho 2022.

Keywords: Internal Communication, Communication, influence, job performance

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es la que va dirigida exclusivamente al público íntimo de una estructura empresarial. Es una pieza clave importante para enfrentar los retos que se presentan actualmente y más aún en el ámbito educativo, donde las instituciones públicas y privadas deben definir bien los puntos exactos para que la comunicación que se encuentre dentro de la institución sea la más acorde y usada para lograr los objetivos institucionales.

Por otro lado, se define:

Como el grupo de funciones ejecutadas dentro de una empresa para el inicio de una interacción con y entre los mismos integrantes empleando los distintos medios de comunicación manteniéndolos informados, agrupados y motivados, conllevando con su aporte a los propósitos corporativos
(Hernández, 2002, pág. 21)

Por ello, el problema de diversas instituciones educativas es que no consiguen sus objetivos y esto corresponde a que hay una deficiente comunicación dentro de la organización educativa y por lo tanto el desempeño laboral disminuye y genera un servicio inadecuado que atenta a la atención de sus usuarios.

Por lo tanto, esta investigación será muy importante para la institución educativa de tal manera que ayudará a reseñar los atolladeros coetáneos y darle la correcta salida.

A continuación, detallaré los siguientes capítulos:

Primer capítulo: Esta consignado el planteamiento del problema.

Segundo capítulo: Se desarrolla los antecedentes que respaldan el estudio.

Tercer capítulo: Muestra lo metodológico.

Cuarto capítulo: La verificación de los porcentajes obtenidos estadísticamente.

Quinto capítulo: Se ejecuta la discusión.

Finalmente, el sexto capítulo se detalla la conclusión, recomendaciones, se adjunta los anexos, evidencias de lo medrado.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Sin duda que el acto de hablar entre dos personas y/o más dentro de un ordenamiento establecido es una de las piezas primordiales para dar frente a los desafíos que se presentan actualmente, en toda institución pública y privada se debe definir los puntos exactos para que la comunicación que se encuentre dentro sea la más adecuada y sirva para lograr los objetivos trazados y entablar correctamente el proceso comunicativo entre el público interno con la institución. Al respecto Ramos, D., Paredes, M., Andrade, P. & Lema, L. (2017) Enfatizan, “No podemos imaginar una organización sin comunicación, la organización se necesita de procesos comunicativos paralelos” (p.12). Por ello, se puede afirmar que los miembros de una organización tienen responsabilidades comunicativas por lo que para el desempeño de la función asignada requiere de procedimientos para el recojo, almacenamiento, proceso y emisión de mensajes.

En los últimos años un promedio de 32 empresas encuestadas en toda América Latina ha permitido establecer entre un 80% que el dialogo interno es deficiente. Refiere, (Aguilera, 2007, pág. 01)

Las organizaciones educativas de hoy en día se enfrentan a una de las mayores competencias en la era informativa, si la institución no pone interés en mantener correctamente informado a los colaboradores, con dificultad podrán responder a las disposiciones que vienen de los consejos directivos de toda institución educativa.

Desde hace mucho tiempo el comunicarse ha sido una herramienta para el ser humano, por ello que dentro de una institución se debe contar con una comunicación fluida para un mejor lazo y manejo de la misma. La problemática de muchos centros educativos es que no logran sus objetivos y esto se debe a que hay una deficiente interacción en los interiores del colegio y por lo tanto el rendimiento del trabajo se debilita y produce un servicio inadecuado que atenta a la atención a sus usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo influye la comunicación ascendente en los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022?

¿Cómo influye la comunicación descendente en los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022?

¿Cómo influye la comunicación horizontal en los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.

Determinar la influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.

Determinar la influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación Teórica:

El valor del estudio basa en la fundamentación teórica de las variables en estudio a fin de comprender su fundamento en relación al comportamiento de la acción comunicativa en una institución educativa. Por lo tanto, la investigación se apoya en dos autores por cada variable.

Según Fernández, (2002)

La comunicación organizacional se divide en la comunicación interna, que distribuye información interna y crea afinidad entre los colaboradores a través de los recursos comunicativos puedan entender la situación, unirse como uno solo, tomar la iniciativa y el aporte a las metas institucionales. (p.15).

En el desempeño laboral, sostiene que “Es la representación del progreso del empleado en el transcurso de su horario de trabajo, siendo realizado eficazmente cumpliendo las tareas empleadas sin límite”. (Chiavenato, 2001, págs. 159-188)

Por ello, el presente trabajo determinaremos de manera explicativa la problemática en el rendimiento ocupacional al ser influida por una interacción interna inapropiada.

1.4.2 Justificación Práctica:

Considerando la cantidad de colaboradores que conforman la institución educativa I.E.P. Nuestra Señora de la Merced, hace que la comunicación entre los responsables de cada área se presente de manera limitada entre los trabajadores, por lo que el presente estudio permitió proponer, explicar y ejecutar un plan de comunicación interna, respetando los

procedimientos burocráticos que existe en la institución educativa. Sin embargo, a pesar que la comunicación es básica en su practicidad, suele ser improductivo, puesto que se mantienen, las malas interpretaciones e imposición de la burocracia establecida de la dirección general continúan y la comunicación ascendente, descendente y horizontal se ve debilitada.

1.4.3 Justificación Metodológica:

El estudio se sustenta en el desglose del diseño de investigación, considerando la cantidad de personas que ayudarán a comprobar el fin del estudio de las dos variables se ajustarán al formato American Psychological Association (APA).

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1 Delimitación Teórica: El alcance del estudio comprende en el fundamento teórico de las variables en estudio a fin de comprender su fundamento en relación al comportamiento de la acción comunicativa en una institución educativa. Por lo tanto, la investigación se apoya en los siguientes autores de cada variable, tales son: C. Fernández Collado y I. Chiavenato. El primer autor me detalla que la afinidad interna es de interés porque los mensajes transmitidos en las diversas fases de información el cual mantienen que los empleados se encuentren informado, integrado y motivado lo que contribuirá con su trabajo al logro de la organización. Por otro lado, el segundo autor complementa la información de C. Fernández tras sostener que el valor de la jornada productiva es el desarrollando del colaborador siempre y cuando cumpla sus funciones sin ninguna limitación.

Teniendo en cuenta el presente trabajo, se investigó con material bibliográfico, tanto físico como virtual. De esta manera respaldarán el desarrollo del estudio.

1.5.2 Delimitación Espacial: El espacio donde se desarrolló el estudio es la Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced, ubicada en Av. San Martín N° 442 – ciudad de Huacho.

1.5.3 Delimitación Temporal: El presente estudio de investigación se desarrolló hasta finales del año 2022, teniendo en cuenta el cronograma de fechas brindado por la oficina de Unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Sociales de nuestra casa superior de estudio.

1.6 Viabilidad del estudio

El análisis es hacedero ya que se desarrolló la investigación dentro de los ambientes del colegio Nuestra Señora de la Merced, ya que estas variables serán demostrables y se respetará el anonimato de los informantes.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Moyón (2019) en su tesis *“Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Educativa estero salado “Fe y Alegría” y su Incidencia en el Clima Laboral de la Institución”*. Respaldo por la universidad de Guayaquil. Su objetivo fue analizar el funcionamiento de la gestión comunicativa interna de la Unidad Educativa Fe y Alegría y su repercusión en el ambiente de trabajo. El estudio fue tipo descriptivo utilizando un cuestionario y un interrogatorio. Como conclusión final demuestra que el contacto interno es positivo debido a una buena efusión entre la dirección general y demás compañeros, asimismo existen reuniones constantes, integración, medios de comunicación para comunicarse constantemente al interior del trabajo que como consecuencia en el entorno productivo esta es cordial.

Aragadvay (2022) investiga lo siguiente *“Influencia de la comunicación interna en el desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba”*. Respaldo por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador. Como objetivo determinar el dominio de la información en el desenvolvimiento del quehacer de los empleados. De tipo descriptivo y correlacional, se contó con una encuesta. Su conclusión indica la similitud de las variables.

Buenaño (2014) en su estudio *“La Comunicación Interna y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Jean Up”*. Respaldo por la Universidad Técnica de Ambato Ecuador. Planteaba el procedimiento comunicativo dificultando el rendimiento de

corporación. se respaldó con un nivel no experimental, técnica cuantitativa, para su ejecución se llevó a cabo una serie de preguntas que en conclusión se puede cumplir con lo asignado requiriendo una ligera expresión informado de los sucesos que se realizan en Jean Up.

Regalado (2014) investiga sobre *“Incidencia de la Comunicación Interna, en el Desempeño Laboral de los Colaboradores en las Empresas del Sector de desarrollo e Importación de Tecnología y Localización, de la Ciudad de Quito. Caso de Estudio: empresa Location World”*. Respaldado por la Universidad Tecnológica Equinoccial en Ecuador. En su trabajo de indagación tiene como objetivo examinar la conexión de la manifestación con la satisfacción de la jornada. Para recolectar datos se hizo un sondeo y una plática de dos personas. Finalmente, la tesista concluyó con que la unión de lo notificado es una probabilidad que el gusto por laborar es alto en los colaboradores de Location World”.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Champac (2022) en su estudio *“Comunicación interna y desempeño laboral de los empleados de Haduyp S.J.L EsSalud – Lima, 2022”*. Estudio respaldado por la Universidad César Vallejo UCV en Lima. objetivo del trabajo precisar el contacto entre lo que se establece interiormente y la producción de los de los trabajadores del centro médico. El método empleado transversal, se recolecto referencias en 30 trabajadores. Se concluyo que hay un paralelismo entre ambas variables.

Cahuascanco (2019) investiga *“Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018”*. Estudio respaldado por la Universidad Cesar Vallejo UCV en Lima. El objetivo principal es determinar la semejanza entre lo que se dice al interior y el mérito de lo trabajado. Se estimo consultar a 78 empleados quienes respondieron de acuerdo a lo solicitado. Concluyendo que

que el organismo obtiene una clara información en las instalaciones que como consecuencia los empleados rinden favorablemente.

Castillo (2021) en su tesis titulada ***“Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021”***. Respaldo por la Universidad Privada Antenor Orrego en Trujillo. Este planteamiento pretende entablar un lazo entre lo dicho interiormente con el esfuerzo del trabajador. Respecto a los resultados descriptivos finalmente se concluye que hay un parecido en ambas partes y suele ser elevado.

Vásquez (2021) en su tesis ***“Comunicación Interna y desempeño laboral en personal de obra del sector construcción en La Molina, 2019”***. Respaldo por la Universidad Ricardo Palma en Lima. Su principal objetivo es decretar la semejanza entre lo expuesto interiormente y su desarrollo de labores. 101 constructores respondieron a una serie de preguntas cuya conclusión se determinó que hay una similitud entre lo expresado anteriormente.

Paucar (2021) elaboro su tesis titulada ***“Comunicación Interna y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores Del C.S. San Francisco durante el año 2021”***. Respaldo por la Universidad Privada de Tacna. Se examino que se encuentra una semblanza en los trabajadores entre lo que manifiestan con su tarea en la faena. Con un nivel explicativo se formuló un cuestionario para 77 asalariados que finalmente se concluyó que los trabajadores no se identifican, no buscan solución y perjudican su desempeño laboral a la vez no siente que la gerencia se comprometa con las sugerencias de nuevas propuestas y mecanismos para el mejoramiento de lo dicho. Por ende, se refleja una deficiencia en el desempeño laboral al logro de los mismos.

Paredes (2021) en su estudio ***“La Comunicación Interna y el Compromiso Institucional en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2020”***. Respaldado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Su finalidad es puntualizar el trato entre la afinidad interna con la identidad institucional de los empleados del municipio. Su metodología de tipo básico con 123 personas, como resultado obtuvo que través del ensayo de Rho Spearman se concluyó que eminentemente persiste una similitud adentro de la casa edil.

Medina (2021) en su estudio titulado ***“Comunicación Interna y desempeño laboral del Personal de la Empresa Almeza Servis Contratistas S.A.C. Arequipa, 2021”***. Respaldado por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Estudio tipo descriptivo – explicativo. Se formulo un interrogatorio a 50 trabajadores. Finalmente se concluyó que resultado del cuestionario alcanzó una confiabilidad aceptable y que los tipos, flujos, funciones.

Saboya (2016) tesis titulada ***“Comunicación Interna y su Influencia en el desempeño laboral en la Universidad Nacional de San Martín, en la ciudad de Tarapoto, Año 2016”***. Respaldado por la Universidad César Vallejo Tarapoto. Su planteamiento es señalar el poder que tiene el acto de dialogar con la ejecución de lo ordenado dentro de la casa superior de estudios. Desarrollando un grupo de preguntas a 96 personas. Finalmente, como conclusión final se obtuvo que la analogía es asertiva.

Fernández (2019) investiga ***“Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz, 2015”***. Objetivo es el peso que tiene lo explicado con el esfuerzo puestos en sus funciones dentro de la institución de educación superior. El nivel de estudio es de tipo explicativo-descriptivo. Finalmente concluyó que los resultados demuestran el grado de beneficioso que tiene acto de notificar y el empeño del empleador.

Chang y Palacios (2018) desarrollaron su investigación titulada “*La Comunicación Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral De Los Empleados de la Cafeteria Cubana D'aché en el Distrito de Huacho – 2017*”. Respaldado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho, para la obtención de la Licenciatura en Negocios Internacionales. Su objetivo es el influjo de los comunicados con el ejercicio puestos en la empresa. En su metodología un enfoque cualitativo. Concluyendo de tal manera que logra observar una homogeneidad entre comunicar y el mérito del trabajo.

Minaya (2019) en su tesis titulada “*La Comunicación Interna en el Personal Administrativo Nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2019*”. Cuyo objetivo fue distinguir las diversas partes de interlocución en las instalaciones del centro superior de estudios. Finalmente se concluyó que los diferentes modelos de entablar una conversación son de aspecto apropiado entre los sujetos de la institución.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Comunicación Interna

Proceso comunicativo realizado entre individuos de un establecimiento y áreas de trabajos. De manera que la interacción de mensajes fortalezca los lazos entre ellos y se produzca la identificación, motivación e integración de los asistentes intrínseco (trabajadores) cuya finalidad es mediante su contribución se ejecuta los frutos institucionales.

Kreps (1990) preciso “Como la acción comunicativa mutua entre los miembros dentro de una organización”. (p.219).

Por otro lado, se determina como:

La agrupación de tareas hechas dentro de una asociación iniciando una interacción comunicativa manteniendo la afinidad con los individuos mediante los diversos recursos comunicativos sosteniendo una motivación, la información y la integración de los mismos para los fines institucionales. (Hernández, 2002, pág. 21)

2.2.1.2.1 Comunicación Ascendente

Realizada en una dirección desde los trabajadores a los jefes superiores. Goldhaber lo puntualiza como “Las encíclicas se direcciona desde los trabajadores a jefes, haciendo una escala de cuestionamientos, facilitando el feedback de sugestión”. (Goldhaber, 1984, pág. 134).

“La comunicación ascendente se ubica en ambientes de cooperación igualitario normalmente los jefes obstaculizan esta comunicación, cambiando el informe a la alta dirección.” (Fernández, 2002, pág. 135).

Empleados de la siguiente manera:

- **Informes de capacidades:** Es la documentación redactada que subordinado de la zona respectiva al jefe superior y a los encargados principales.
- **Informes de inconformidad:** Es la documentación detallada del trabajador sobre las quejas, criticas tanto positivas o negativas a la empresa.
- **Medición de Opinión:** Se basa en la expresión comunicativa de los trabajadores sobre sus jefes inmediatos.

2.2.1.2.2 Comunicación Descendente

Se define “La comunicación que se direcciona desde superiores, directivos a los trabajadores con la finalidad de exponer metas, instrucciones de trabajo, políticas, procedimientos sugerencias, facilitando la retroalimentación para el desempeño de la misma”. (Morales, 2001)

Katz y Kahn citados por (Goldhaber, 1984) y (Valdés, 2003), delimitan ciertos textos y son los siguientes:

- Indicaciones y funciones: Es la información emitida de cómo deben de realizarse las tareas respectivas, para que en el tiempo se obtenga un indicador del desempeño del trabajador.
- Son las tareas que se exponen para detallar las actividades previstas y la relación de la participación y la objetividad organizacional.
- Métodos y técnicas para la fluidez de los mensajes que integran y fortalecen la afinidad entre los trabajadores y la identificación en las actividades propuestas de la compañía.
- Retroacción, datos brindados a los obreros para su conocimiento en ejercer su oficio.
- Enseñanza de los valores, misión y visión para conocimiento y desarrollo de una cultura organizacional.

“La Comunicación descendente comúnmente se realiza es por medios escritos”.

(Fernández, Comunicación Organizacional, 2009, pág. 132).

Por consiguiente, son:

- **Notas de oficina:** Son oficios escritos importantes dentro de una organización.
- **Estándares y políticas:** Son las reglas internas predeterminadas para su ejecución.

2.2.1.2.3 Comunicación Horizontal

“Radica en la variación de los encargos estipulados dentro de una misma congregación y jerarquía”. (Goldhaber, 1984, pág. 137).

Las funciones de la comunicación horizontal: Se basa en proporcionar la clasificación de tareas evitando la variedad de estas en varias áreas compartiendo mensajes e información; esto figura un vía rápida y adecuada para resolver cualquier inconveniente y/o conflictos.

La comunicación horizontal es el vínculo directo entre los trabajadores, de una misma área, así sea superiores o entre colaboradores de una organización donde la interacción, coordinación e integración entre ambas partes aportan al logro de los objetivos organizacionales. (Martínez y Nosnik, 1988, pág. 56).

La comunicación horizontal puede darse entre:

- Personas del mismo grupo.
- Personas de distintas áreas.

“Su principal fin es proporcionar un canal de coordinación y disolución de problemas”. Por ejemplo, para evitar las molestias de alguna solicitud entre el superior y el colaborador con la falencia que esto podría acarrear para ambos, se muestra que en parte esto permitiría una alternativa de interacción con personales en la organización lo

que facilita que esto sea, un punto importante para la satisfacción en el trabajo.

(Martínez y Nosnik, 1988, pág. 56).

La comunicación horizontal permite el intercambio de informaciones por los diferentes medios de comunicación entre las cuales:

- **Oficios, circular:** Documentación oficial remitentes entre un espacio y otro para la solicitudes o aprobaciones de un determinado acto.
- **Confraternidad:** Se considera la participación o vinculo de los empleados sin importar el orden jerárquico.
- **Trabajo en equipo:** Con la finalidad de realizar la tarea de la mejor manera o el intercambio de opiniones permite una mejor toma de decisiones.

2.2.1.3 Canales de la Comunicación Interna

Como toda disciplina, el estudio de las conversaciones intimas presenta diversas posibilidades en consonancia con el enfoque de los diferentes autores.

Los ordenamientos estima ser productos serios y trastos en el manejo diario. Esta validez causa vías expresivas. Entre los cuales son: formales e informales.

2.2.1.3.1 Comunicación Formal

Es un modo de comunicación que plantea ideas fijas de la organización. Es una comunicación estructurada y perfilada por la misma. Se utilizar con frecuencia por medio escritura donde se expresa oficialmente las ideas claras. Pueden estar ser a veces

lenta que la informal porque requiere pasar las normas y en los tiempos respectivos que organización preside.

“La comunicación formal es la difusión de mensajes captados de manera detallada y oficiales por la institución, dando un panorama claro en su proceso de información planificados para la organización”. (Marín, 1997, pág. 168).

2.2.1.3.2 Comunicación Informal

Es una manera de comunicar aspectos laborales. Se utiliza un canal informal tales como: conversación entre los mismos colegas, dentro de algún espacio de la organización donde fluctúan su tránsito. Contando con una ventaja principal donde la información siendo veloz que lo puntual.

Lo informal y operativo produce la comunicación fluida, no fiscalizada a mando de los directivos y en momentos escasos rara vez estos participar sobre ella. Generando en su mayoría un gran interés de la persona”. (Rogers, 1980, págs. 32 - 33)

Una de las formas principales de comunicación formal es el “Rumor”. Se inicia cuando no se brinda lo idóneo a los colaboradores de la empresa.

Marín (1997) define “El puente de pesquisas erróneas, tergiversada provenientes de materiales no verificados, circulado vía la informalidad un concepto exacto dando pie a un raciocinio puntual que atenta contra la entidad”. (p. 185)

Knapp (1994) define “El cotilleo es la “propuesta que lo circulan si fuera verídico, y repartida sin ser comprobada verdaderamente”. (p.22)

2.2.1.4 Importancia de la Comunicación Interna

asegura que “Un organismo trasladan múltiples avisos de diferentes maneras, provocando cambios de personal, economía y puestos de trabajo, llevan la cultura generada a la parte externa”. (p.37).

2.2.2 Desempeño Laboral

Comprende al desenvolvimiento y se rige bajo las pautas estrictas del centro de trabajo para una meta final.

Palaci (2005) plantea como “El aporte de acontecimientos que brinda a cabo de un lapso de trabajo” (p.155).

Chiavenato (2004) refiere “a la conducta analítica de un ser fundamental cuya mentalidad coincidan con los fines empresariales”. (p.359).

Chiavenato (2001) afirma al respecto que el desempeño se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, entre ellos, factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (p.354).

2.2.3 Factores del desempeño laboral

2.2.3.1 Factores actitudinales

Los factores del desempeño laboral se soportan por tres causas (Chiavenato, 2001)

Disciplina: Para Chiavenato (2000) define que “Es la agrupación de proceder con el propósito de acatar las reglas establecidas en un sistema empresarial y/o de estado” (p.367).

Actitud cooperativa.

“Acción de colaboración generando sobre todo compañerismo”. (Chiavenato, 2000, pág. 367)

Responsabilidad

Chiavenato (2000) define que la responsabilidad es “Es la respuesta catalogada para adquirir un producto final”. (p.368).

Habilidad de seguridad

Escuela Europea de Excelencia (2018) refiere que “La capacidad de decidir con firmeza”. (p.01).

Discreción

Averum Abogados (2008) define que ser discreto “Es tener control sobre lo que se dice o exclama. Es el juicio de decisión antes de hablar u obrar si se perjudica o no a otro o a la organización al contar lo que uno conoce de manera clara sin dañar ni perjudicar”. (p.01).

Presentación personal

Consol Vilar (2020) define que “En el ámbito laboral es la imagen de su naturaleza”.

2.2.3.1 Factores operativos**Conocimiento del trabajo**

Capacidad de carácter oficial para responsabilizarse de algo habilitado.” (Chiavenato, 2007, pág. 315), considerando lo siguiente:

- **Proyectos determinantes:** Registros oficiales durante el mando de la dirección general.
- **Planes operativos:** Son documentos formales de señalización por efectuar en un tiempo prudente.
- **Compendio de misiones:** Documentos administrativos desde el organigrama hasta las obligaciones de una institución.

Calidad

Se puede definir la calidad como “El esfuerzo constante teniendo como resultado el producto final de lo dimanado”. (Kiligann, 2022, pág. 01)

Cantidad

Proporción de laboreo hechos a la presteza y concentración al momento de hacerlo.

Trabajo en equipo

Koontz y Weihrich (1998) conceptualizan al equipo de personas con destrezas que se complementan entre sí, involucrados al mismo objetivo. (p.376).

Liderazgo.

(Gómez, 2002, pág. 61). “Es la potencialidad en incidir y timonear un colectivo con un designio”

2.3 Bases filosóficas

Sandoval (2016), en su testimonio alude a Elton Mayo, precursor de la teoría humanística el cual su fomento fue desde la conducta y los tratos humanos no solo era supeditada del afecto de la superioridad máxima sino de una comunicación interna firme para mercar sueños institucionales.

Por lo tanto, esta conjetura se asimila con nuestra investigación en parte a los entes que no se notan informados, integrados concurriendo a un imperfecto rendimiento al ser influida por una comunicación interna inadecuada.

2.4 Definición de términos básicos

Comunicación: Tiempo determinado de informar. (Thompson, 2016, pág. 3).

Comunicación Interna: Se trae consigo gracias al menester de iniciar una nota viral. (Peiró, 2021, pág. 01)

Comunicación Ascendente: Es aquella comunicación primaria que funge de lo minúsculo hasta lo supremo. (Peiró, 2021, pág. 01)

Comunicación Descendente: Proviene desde las altas gerencias de la organización en diminutivo de cargos. (Pro, 2021, pág. 01)

Comunicación Horizontal: Son las notificaciones que se ofrece en un mismo campo. (Peiró, 2021, pág. 01)

Desempeño: Postura, posición en una vida jornalera (Chiavenato, 2000, pág. 357)

Desempeño Laboral: Avalúo de vocación. (Acosta, 2018, pág. 01)

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.

2.5.2 Hipótesis específicas

La comunicación ascendente influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.

La comunicación descendente influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.

La comunicación horizontal influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES		INDICADORES	ITEMS
Comunicación Interna	Dimensión: Ascendente.	Comunicación	Indicadores: - Formal. - Informal.	1,2,3,4,5
	Dimensión: Descendente	Comunicación	Indicadores: - Formal. - Informal.	6,7,8,9,10,11,12
	Dimensión: Horizontal	Comunicación	Indicadores: - Formal. - Informal	13,14,15.
Desempeño Laboral	Dimensión: Actitudinales.	Factores	Indicadores: - Disciplina. - Actitud cooperativa. - Responsabilidad. - Habilidad. - Discreción. - Presentación personal.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,
	Dimensión: Factores operativos		Indicadores: - Conocimiento - Calidad. - Cantidad. - Liderazgo. - Trabajo en equipo.	11,12,13,14,15.

Capítulo III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio que se desarrolló es de prototipo básica, será la primera investigación a realizarse en el colegio Merced de Huacho que me permitirá identificar el meollo del dilema.

Según Muntané (2010) “Denomina también pura, teórica o dogmática.”. (p.221).

3.1.2 Nivel de investigación

Es de nivel explicativo causal, porque nos permitió explicar cómo intervienen los causales en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced de Huacho.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) señalan “explicativa porque se busca las causas por las cuales se da determinadas situaciones, hechos o fenómenos, además se explica dichas causas y los efectos que esta produce”. (p. 5).

3.1.3 Diseño de investigación

Es no experimental. Se estudiará en la misma condición como se está observando el comportamiento de las premisas.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) “El estudio no experimental, consiste en análisis sin tener artificio intencional y solo serán vistos los eventos en su entorno natural y después meditados”. (p.149).

3.1.4 Enfoque de investigación

Es cuantitativo porque se aplicó los parámetros con datos numéricos, lo que permitirá contar y definir con claridad y precisión elementos que conforman la aplicación por la institución nombrada, como apunta Nieto y Rodríguez (2010) Refiere, “A hechos en holgura de un padrón.”. (p.62).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La disección curró de 77 colaboradores de la Escuela Particular Nuestra Señora de la Merced – Huacho. Al respecto por Tamayo y Tamayo (2007), señala: “Es la globalidad de un portento a examinar donde las particularidades de ello tienen una peculiaridad corriente por lo que se investiga e gestar el comienzo de las indagaciones”. (114).

3.2.2 Muestra

Para el estudio se tomó en cuenta la aplicación de la muestra censal, puesto que la población en estudio moró por la suma de empleados del liceo quienes se tomará datos a través del instrumento encuesta.

Según Chávez (2007) define “Aquella fracción de lo absoluto”. (p. 205).

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se aplicó un formulario de preguntas puesto que la investigadora labora en la institución educativa mencionada quien se hizo responsable de la aplicación del instrumento y de las técnicas de recojo de pesquisas.

Carrasco (2005) define como “Un método de recaudación de novedades específicamente consultas que llevarán a un aquilatamiento.”. (p. 314).

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario conteniendo (15) y (15) ítems según las dimensiones diseñadas. Al respecto, Carrasco (2005) opina sobre los instrumentos de medición:

El artilugio es una hilera de cuestionamientos permitiendo un registro de contestaciones corroborados por el inquisidor. (p. 314).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para procesar la información se utilizó el programa informático estadístico (SPSS) V. 25. Los instrumentos se adaptaron para la primera variable por la autora Canderalia Yakori, Castillo Caballero y la segunda por Patricia Jhazmin Vásquez Morales.

Por lo tanto, se aplicó los cuestionarios constituidos cada una por 15 preguntas. Las fichas técnicas se encontrarán en los anexos.

Capítulo IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1: Frecuencia de los niveles de Comunicación Interna

	<i>Categorías</i>	<i>F</i>	<i>Frecuencia por categoría (%)</i>
Válido	A veces	20	25.974
	Casi Nunca	50	64.935
	Casi Siempre	4	5.195
	Nunca	3	3.896
	Total	77	100

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25).

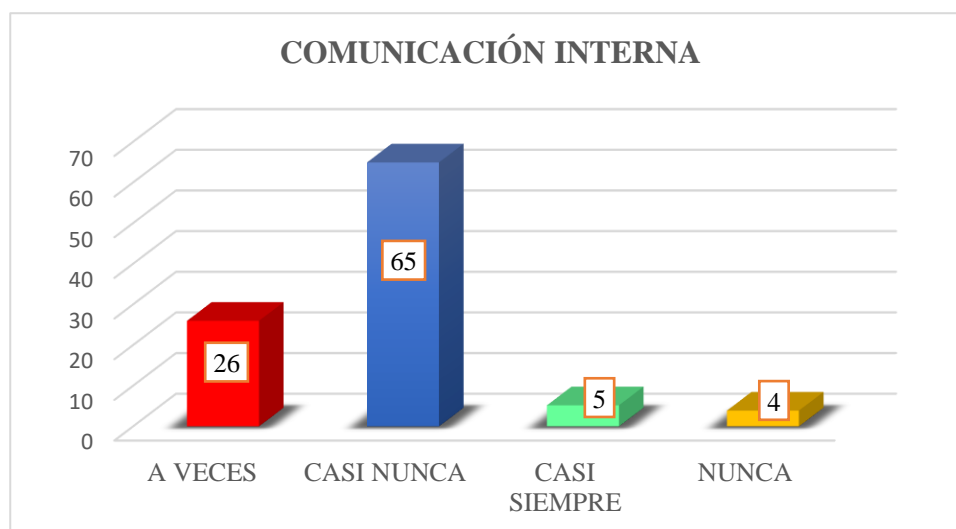


Figura 1 Frecuencia de los niveles de la Comunicación Interna.

Como se puede evidenciar, los resultados de las frecuencias absolutas y relativas al cual se puede apreciar un porcentaje elevado representando que el 65% indica que “Casi nunca”. 26% manifiesta que “A veces”, el 5% indica que “Casi siempre” y un 4% refleja que “Nunca”.

Tabla 2 Frecuencia de los niveles de las dimensiones de la Comunicación Interna.

	A VECES		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		NUNCA		SIEMPRE	
	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)
Comunicación Ascendente	27	35.065	43	55.844	3	3.896	4	5.195	0	0
Comunicación Descendente	37	48.052	30	38.961	7	9.091	3	3.896	0	0
Comunicación Horizontal	9	11.688	48	62.338	3	3.896	16	20.779	1	1.299

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25).

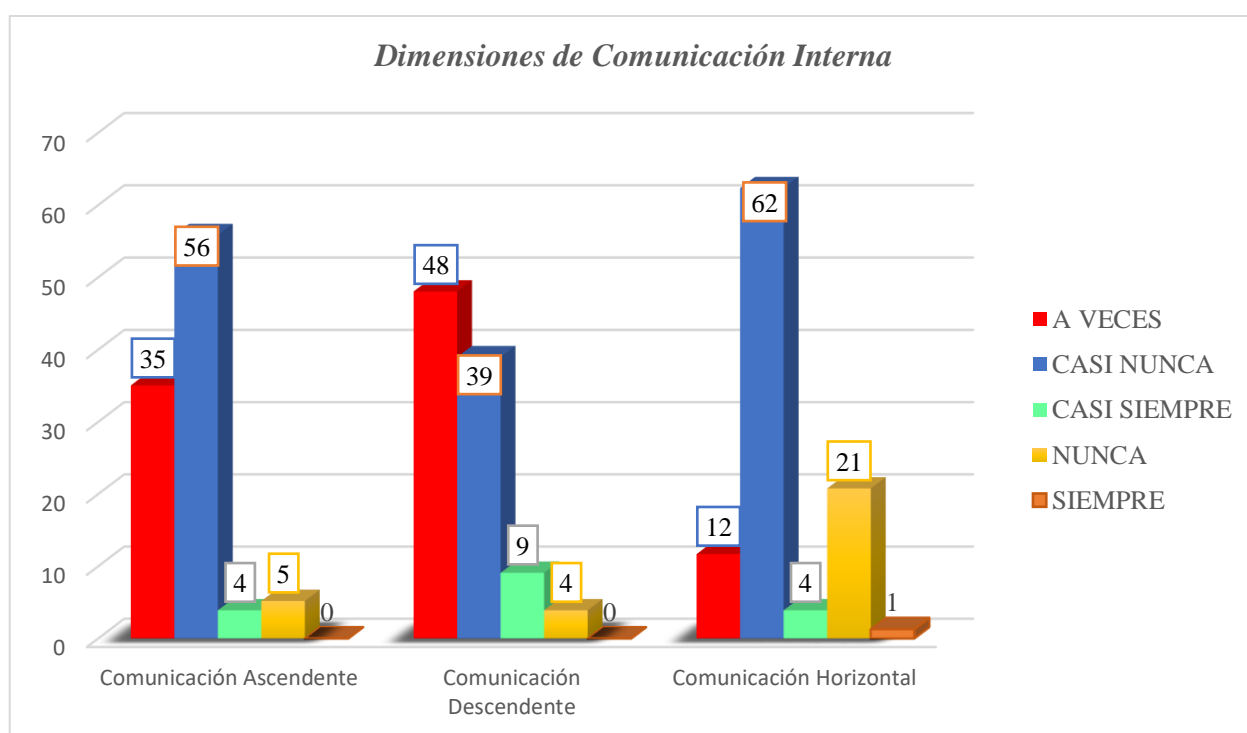


Figura 2 Frecuencia de los niveles de dimensiones de la Comunicación Interna.

Encontramos en la frecuencia agrupadas en la tabla 2 y la figura 2, comunicación ascendente el 56% afirma que se da “Casi nunca”, el 35% indica que “A veces”, mientras que el 5% manifiesta que “Nunca” y el 4% refleja que “Casi siempre”. Asimismo, en la dimensión de comunicación descendente el 48% manifiesta que se da “A VECES”, el 39% indica que “Casi nunca”, seguidamente el 9% afirma que “Casi siempre” y el 4% refleja que “Nunca”. Por último, en la dimensión de la comunicación horizontal se encuentra que el 62% afirma que se da “Casi nunca”, el 21% indica “Nunca”, mientras que el 12% “A veces”, el 4% “Casi siempre” y el 1% refleja “Siempre”.

Tabla 3 : Frecuencia de niveles de la dimensión Desempeño Laboral

	Categorías	Frecuencia por categoría	Frecuencia categoría (%)
VÁLIDO	A Veces	43	55.844
	Casi Nunca	23	29.870
	Casi Siempre	8	10.390
	Nunca	1	1.299
	Siempre	2	2.597
	Total	77	100

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25).

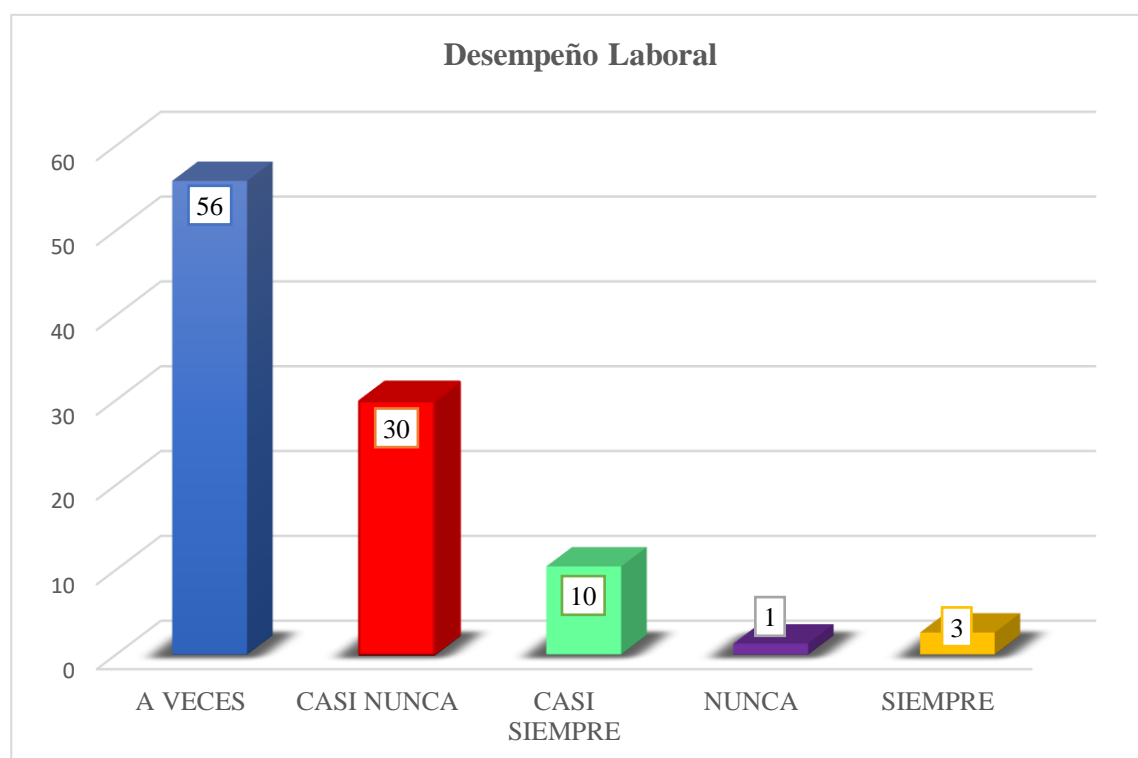


Figura 3 Frecuencia de niveles de la variable Desempeño Laboral

Puede evidenciar conforme a los desenlaces de las frecuencias absolutas y relativas correspondiente a la variable desempeño laboral, refleja elevado porcentaje, representado en 56% “A veces” existe, mientras que 30% indica que “Casi nunca”, el 10% “Casi siempre”, el 3% manifiesta que “Siempre” y el 1% “Nunca”.

Tabla 4 Frecuencia de los niveles de dimensiones de Desempeño Laboral.

	A VECES		CASI NUNCA		CASI SIEMPRE		NUNCA		SIEMPRE	
	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)	f	(%)
Factores Actitudinales	43	56	23	30	8	10	1	1	2	3
Factores Operativos	43	56	23	30	8	10	1	1	2	3

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25)

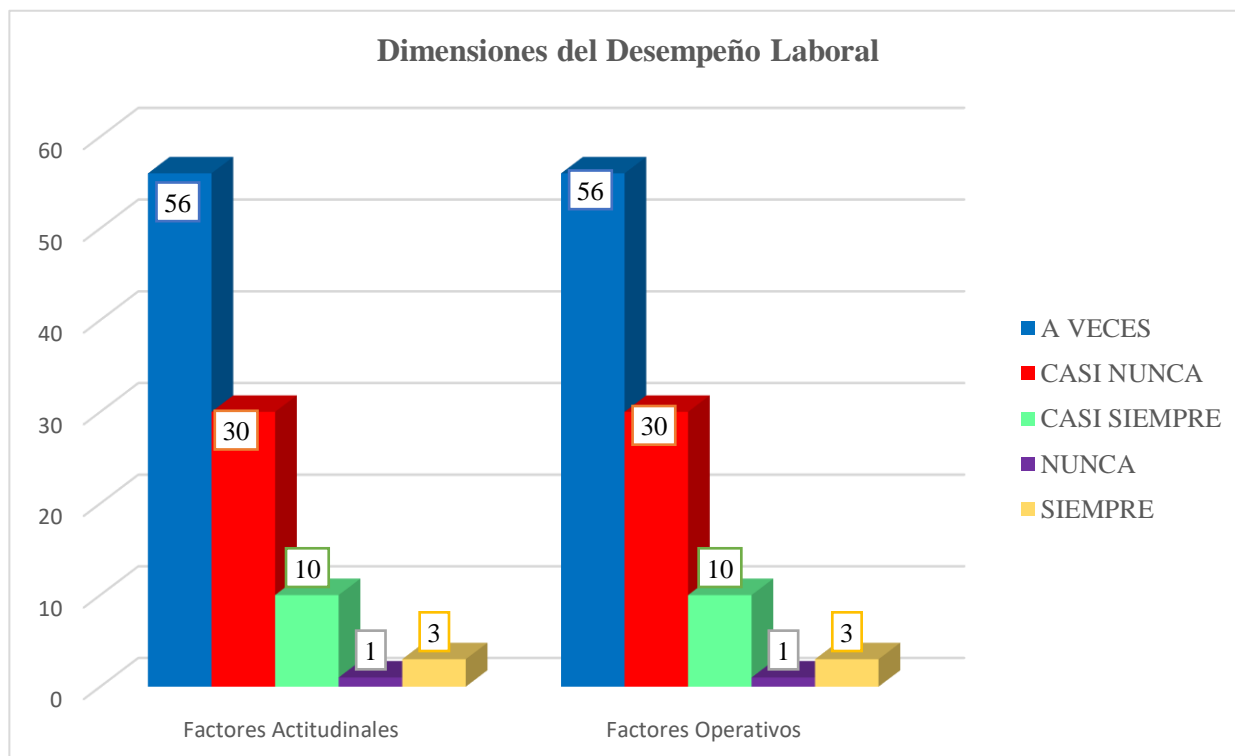


Figura 4 Frecuencia de niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.

Los resultados se muestran las frecuencias agrupadas constatadas de la IEP Nuestra Señora de la Merced Huacho, donde el 56% indica “A veces” se demuestran buenos estímulos a los colaboradores, el 30% manifiesta que “Casi nunca”, el 10% “Casi siempre”, el 3% “Siempre” y el 1% “Nunca”. Por la tanto la dimensión de los factores operativos el 56% indica que “A veces” tienen conocimiento del trabajo, mientras que el 30% indica que “Casi nunca”, el 10% “Casi siempre”, el 3% “Siempre” y el 1% refleja que “Nunca”.

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 5 Correlaciones entre Comunicación Interna y Desempeño Laboral.

				Correlaciones	
				Comunicación Interna	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación Interna	Coeficiente de correlación	de	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		77	77
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	de	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		77	77

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25).

A un nivel confianza del 99% se realizó el análisis estadístico de correlación, se evalúa que se trata de una correlación positiva moderada.

Hipótesis Específicos

Hipótesis Específica 1

Tabla 6 Correlaciones entre Comunicación Ascendente y Desempeño Laboral.

			Correlaciones	
			Desempeño Laboral	Comunicación Ascendente
Rho Spearman	de Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	77	77
	Comunicación Ascendente	Coeficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	77	77

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25).

Al 99% de confianza se puede concluir que hay una correlación significativa entre comunicación Ascendente y el desempeño laboral.

Por otro lado, se ordena donde la comunicación ascendente, mejorará el rendimiento de trabajo.

Hipótesis Específica 2

Tabla 7 Correlaciones entre Comunicación Descendente y Desempeño Laboral.

				Correlaciones	
				Comunicación Descendente	Desempeño Laboral
Rho Spearman	de Comunicación Descendente	Coeficiente de correlación	de	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		77	77
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	de	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		77	77

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25).

Se encuentra una correlación significativa entre la comunicación Descendente y satisfacción jornal.

Hipótesis Específica 3

Tabla 8 Correlaciones entre Comunicación Horizontal y Desempeño Laboral.

				Correlaciones	
				Comunicación Horizontal	Desempeño Laboral
Rho Spearman	de Comunicación Horizontal	Coeficiente de correlación		1,000	,304**
		Sig. (bilateral)		.	,007
		N		77	77
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación		,304**	1,000
		Sig. (bilateral)		,007	.
		N		77	77

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente propia (Datos obtenidos del programa SPSS V.25).

Con una confianza del 99% hay una correlación significativa entre la Comunicación Horizontal y desembargo de trabajo.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Considerando la hipótesis general se concluye que un 65% equivalente a casi nunca hay predicamento de la forma interna en rendimiento de trabajo del liceo. Estos resultados se asemejan con la tesis de Saboya (2016) donde obtuvo una correspondencia positiva considerable, Por el contrario, Castillo (2021) en su tesis el grado de correlación bajo. Estos resultados se ratifican, según el autor Chiavenato (2009) define para alcanzar los objetivos organizacionales es primordial la afinidad interna.

Considerando la primera hipótesis específica se concluye que un 56% equivalente a casi nunca se realiza con una comunicación ascendente que facilite la afinidad entre los trabajadores y sus jefes superiores, prueba que a veces toman una actitud desfavorable y bajo rendimiento que perjudica el desempeño laboral. Similares resultados se han encontrado en la tesis de Paucar (2021) se ha encontrado que un 46.8% de colaboradores indican que la gerencia no gestiona mecanismos para mejorar. Por el contrario, Regalado (2014) donde obtuvo que en un 41.5% encajan en que casi nunca se utiliza el comunicarse ascendente Por otro lado, en la tesis de Medina (2021) se ha encontrado que, 37,21%, pocas veces se incentiva, pero ello desfavorece los objetivos. Otro resultado similar se ha encontrado en el siguiente autor Goldhaber (1984) define la comunicación ascendente como la comunicación de los subordinados superiores con el propósito de integrar, participar, motivar y escuchar sugerencias, para el logro organizacional.

Considerando la segunda hipótesis específica, se concluye que un 48% equivalente a “a veces” la comunicación descendente se ejecuta dentro lo laboral, a veces se debilita en un 56%. Resultados parecidos con la tesis de Regalado (2014) donde obtuvo un 39% algunas veces se da el lazo descendente porque se cumple con informar algunas tareas y afectando su desempeño. Por el contrario, en la tesis de Paucar (2021) se obtuvo un 52.0% de los trabajadores no se usan la comunicación descendente porque no se da identidad. Por otro lado, en la tesis Champac (2022) obtuvo que un 60% tuvieron efecto la comunicación descendente, es decir se desarrolla un mejor desempeño laboral. Otro resultado similar se ha encontrado con el autor Morales (2001) define la comunicación descendente a la comunicación de los superiores indicando a los trabajadores las ordenes, tareas, metas, facilitando la retroalimentación para el desempeño de la misma.

Considerando la tercera hipótesis específica, se concluye que un 62% de los trabajadores afirma que casi nunca se realiza la comunicación horizontal, a veces da 56%. Por otro lado, existen resultados similares que se puede observar en la tesis de Medina (2021) En un 62,79% pondera acorde una comunicación horizontal en las infinidades de zonas en una sociedad privada influye significativamente. Por otra parte, Saboya (2016) un 59% en trabajadores afirman que la comunicación horizontal es regular entre áreas de trabajo, por lo que su desempeño laboral se da regularmente. Por el contrario, en la tesis de Paredes (2021) obtuvo un 46.8% de colaboradores establece como mala la afinidad horizontal, generando un mal desempeño laboral. Similar resultado se ratifica con los siguientes autores Martínez y Nosnik, (1988) quienes detallan que esta comunicación es directa entre los empleados de una misma área y/o ambiente de trabajo en donde se realizan actividades incluyendo la participación de los trabajadores, para lograr las metas y objetivos propuestos, buenos lazos comunicativos, integración y coordinación gracias a ellos.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Obteniendo los resultados estadísticos se concluye lo siguiente:

Primero: Para la hipótesis general se concluye que existe una correlación significativa moderada porque casi nunca se practica una comunicación interna en la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced, que permita una interacción cercana entre los trabajadores, razón por lo que a veces asumen una actitud indiferente y poca productividad que afecta el desempeño laboral.

Segundo: Para la primera hipótesis específica se concluye existe una correlación significativa moderada entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced, porque casi nunca se realiza una comunicación ascendente que facilite la afinidad entre los trabajadores y sus jefes superiores, prueba que a veces toman una actitud desfavorable y bajo rendimiento que perjudica el desempeño laboral.

Tercero: Para la segunda hipótesis específica se concluye que existe una correlación significativa moderada entre la comunicación descendente y el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced, porque a veces se ejecuta una comunicación descendente que brinde una acción mutua entre los jefes inmediatos con los colaboradores, motivo que a veces generan una actitud desfavorable y poco rendimiento afectando el desempeño laboral.

Cuarto: Para la tercera hipótesis específica se concluye que, existe una correlación significativa baja la comunicación horizontal y el desempeño laboral de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced, porque casi nunca se efectúa una comunicación horizontal que proporcione una interrelación entre los mismos trabajadores del área respectiva, por lo que a veces presentan una actitud apática y limitado desenvolvimiento que repercute en el desempeño laboral.

6.2 Recomendaciones

Los directivos del colegio mercedario de Huacho deben promover la práctica de la comunicación interna a través de un plan de comunicación que permita la interacción más cercana entre los colaboradores y fluya una actitud colaborativa para una mejor productividad en el ambiente laboral que fortalezca el desempeño laboral.

La dirección general debe gestionar la práctica de la comunicación ascendente a través de reuniones donde se imparta a la libre expresión y se transmita las iniciativas, compromiso de los mismos, la participación de los colaboradores respetando las opiniones de sus jefes inmediatos, aceptando las recomendaciones, sugerencias y la toma de decisiones.

Los jefes superiores y el consejo de directivos deben afianzar más el liderazgo a través de un flujo de comunicación descendente para el cumplimiento que imparte los directivos generales hacia los colaboradores. A su vez comprometer a la dirección general a gestionar charlas, convenios, capacitaciones para los trabajadores, utilizando mecanismos y herramientas de comunicación que permita que los trabajadores puedan sentirse integrados, motivados, de esta manera se mostrará un buen desempeño laboral.

La dirección general debe promover espacios de integración institucional que permita poner en práctica la comunicación horizontal que habrá espacios de interacción interpersonal,

diálogos entre los colaboradores, jefes, directivos, plana docente, administrativo y de servicios generales.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Aragadvay, M. (2022). *Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño del personal en el Hospital Básico Moderno de Riobamba*. (Tesis de maestría).

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.

Revisado en <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17744/1/T-UCSG-POS-MGSS-324.pdf>

Cahuascanco, V. (2019). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la Ugel N° 04 Comas*.

(Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima. Revisado en

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32370/Maza_CV.pds?sequence=1&isAllowed=y

Champac, A. (2022). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral de los Empleados de Haduyp S.J.L. EsSalud – Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad César

Vallejo. Lima. Revisado en

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99684/Champac_MD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bayer, C (2005). *Comunicación eficaz, una competencia para lograr el éxito*

organizacional (Tesis de pregrado). Colombia. Universidad de Sabana.

Revisado en

<https://intellectum.unisabana.edu.co/flexpaper/handle/10818/4624/130814.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, Y. (2021). *Comunicación Interna y su Relación con el Desempeño Laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Revisado en https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9225/1/REP_CANDELARI_A.CASTILLO_COMUNICACION.INTERNA.pdf

Chang, P. y Palacios, J. (2018). *Comunicación Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Empleados de la Cafetería Cubana D'aché en el Distrito de Huacho – 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. Huacho. Revisado en <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2530/CHANG%20CHURRANGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, W. (2019). *Comunicación Interna y el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Santiago de Antúnez de Mayolo de Huaraz 2015*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Santiago Antunez De Mayolo. Huaraz. Revisado en http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3419/T033_4140199_2_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laffitte Santiesteban M.E. (2017) La Comunicación Interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Vol. 3, (núm. 4), pp. 296-309. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/336009673_La_comunicacion_interna_como_herramienta_indispensable_de_la_administracion_de_empresas

Marin, V. (2017). *Evaluación de la Comunicación Interna de la Empresa Gero Producciones C.A. en el Municipio de Maracaibo del Estado de Zulia.*

(Tesis de pregrado). Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín.

Venezuela. Revisado en

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105405/intro.pdf>

<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0105405/cap01.pdf>

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105405/cap04.pdf>

<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105405/conclu.pdf>

Medina, W. (2021). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral del Personal de la empresa Almeza Servis Contratistas S.A.C. Arequipa 2021.* (Tesis de pregrado).

Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Revisado por

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13468/RPwgmng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Minaya, S. (2019) *La Comunicación Interna en el Personal Administrativo*

Nombrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. -

Huacho 2019. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José Faustino

Sánchez Carrión. Huacho. Revisado por

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4092/SHEYLA%20MEDALIT%20MINAYA%20RAMIREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moyon, K. (2019). *Gestión de la Comunicación Interna en la Unidad Educativa Estero*

Salado Fe y Alegría y sus Incidencia en el Clima Laboral de la Institución.

(Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Revisado por <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44478/1/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20interna%20en%20la%20Unidad%20Educativa%20Esero%20Salado%20E2%80%9CFe%20Y%20Alegr%C3%ADa%20E2%80%9D%20.Pdf>

Muntané, J. (2010) *Introducción a la Investigación Básica*. Vol.3. Revisado en <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/resumen>

Oryavide, H., Reyes, E. y Montaña, M. (2017) *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*. 4, pp. 296-309. Obtenido de file:///C:/Users/alemo/Downloads/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479%20(5).pdf

Paredes, E. (2021) *La Comunicación Interna y el Compromiso Institucional en la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial De Barranca*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho. Revisado Por <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4415/EDITH%20G LORIA%20JOSEFINA%20PAREDES%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paucar, J. (2021) *Comunicación Interna y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del C.S. San Francisco Durante El Año 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. Perú. Revisado por <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2183/Paucar-Gonzales-Juli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Regalado, L. (2014) *Incidencia de la Comunicación Interna, en el Desempeño*

Laboral de los Colaboradores en las Empresas del Sector de desarrollo e Importación de Tecnología y Localización, de la Ciudad de Quito. Caso de Estudio: empresa Location World”.

Ecuador. (Tesis de pregrado). Ecuador. Revisado en

http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/10759/58833_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saboya, M. (2016) *Comunicación Interna y su Influencia en el desempeño laboral en*

la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, año 2016. (Tesis de

pregrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto. Revisado por

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10331/saboya_nm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2018) Artículo “*Intereses Profesionales y*

Laborales” <https://www.uaa.mx/portal/wp-content/uploads/2018/02/11.pdf>

Vásquez, P. (2021) *Comunicación Interna y desempeño laboral en personal*

de obra del sector construcción en La Molina, 2019 (Tesis de maestría). Lima.

Revisado por

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4816/M-](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4816/M-COMPT030_46661900_M%20%20%20VASQUEZ%20MORALES%20PATRICIA%20JHAZMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[COMPT030_46661900_M%20%20%20VASQUEZ%20MORALES%20PATRICIA](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4816/M-COMPT030_46661900_M%20%20%20VASQUEZ%20MORALES%20PATRICIA%20JHAZMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[A%20JHAZMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4816/M-COMPT030_46661900_M%20%20%20VASQUEZ%20MORALES%20PATRICIA%20JHAZMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

7.2 Fuentes bibliográficas

Adler, R y Marquardt, J (2005). *Comunicación Organizacional Universidad de Puebla*

México. Registrado en biblioteca especializada UNJFSC. Edit. Código 1446.

Brandolini, A., Gonzales, M. (2009). *Comunicación Interna*. Buenos Aires. Editorial Dircom. Revisado en

<https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/978/965/3193-1>

Berceruelo, B. (2014) *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. Madrid. Editorial

Estudio de Comunicación <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801ARF-ESTUDIO-interior-comuni-interna-1.pdf>

Castillo, A. (2010). *Introducción a la Relaciones Públicas*. España. Editorial

Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (IIRP) Revisado en https://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf

Cervera, A. (2015). *Comunicación total*. Madrid. Editorial: EISIC (Código Biblioteca UL:

658.45 C45) Universidad de Lima. Obtenido de <https://books.google.je/books?id=xcmgbykYz5sC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá. Quinta edición.

Editorial McGrawHill Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf

Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional Segunda edición*. México Editorial

Mc Graw Hill. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamiento%20organizacional.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las*

organizaciones. Segunda edición C.P. 01376, México, D.F. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf

Davis, J. Newstrom (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. Editorial McGraw-Hill, Obtenido de https://uachatec.com.mx/wp-content/uploads/2019/11/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf

Fernández, C. (2003). *La Comunicación en las organizaciones* Universidad Anáhuac, México. Editorial Trillas. Registrado en biblioteca especializada UNJFSC. Edit. Código 1442.

Goldhaber, G. (1984) México Editorial Diana. Primera edición Obtenido de http://virtual.urbe.edu/librotexto/658_45_GOL_1/indice.pdf

Gómez (2002). *Liderazgo: Conceptos, teorías y hallazgos relevantes Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 2 (2) (2002), pp. 61-77. Obtenido de https://www.academia.edu/9743560/LIDERAZGO_CONCEPTOS_TEORIAS_Y_HALLAZGOS_RELEVANTES

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* México Sexta Edición. C.P. 01376, D.F. Reg. Núm. 736. Revisado en <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, A. (2002). *Comunicación Organizacional*. Grupo Compás Guayaquil, Ecuador.

Obtenido de

<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz. (1988). “Administración, una perspectiva global”,

México, 11ª. Edición, Mc Graw Hill, Pág .376-398. Obtenido de https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

Knapp, R. (1944). “A Psychology of Rumor”, Public Opinion Quarterly 8 (1) Editorial

Emece. Obtenido de <https://periodismoaplicadounsl.files.wordpress.com/2012/10/radiografia-del-rumor.pdf>

Kreps, G. (1990) Organizational Communication: Theory and Practice, New York:

Longman. pag. 219 editorial: Longman, New York. Obtenido de <https://2012books.lardbucket.org/pdfs/an-introduction-to-organizational-communication.pdf>

Morales, F. (2001) Dirección de Comunicación empresarial e institucional. Editorial Gestión 2000, Barcelona.

<https://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/comunicacion-interna.pdf>

Muñiz R. (2017). Marketing en el Siglo XXI. Pag 8. Editorial Cef. Obtenido de

http://pdfi.cef.es/marketing_en_el_siglo_xx1_freemium/files/assets/common/downlo-ads/publication.pdf

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España. Editorial Pearson Prentice

Hall Obtenido de
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

Ramos, C. (1991). *La Comunicación un punto de vista Organizacional*. México. Editorial Trillas. Registrado en biblioteca especializada UNJFSC. Edit. Código 1441.

Ramos, D., Paredes, M., Andrade, P. & Lema, L. (2017) *Comunicación Organizacional* Guayaquil Ecuador. Editorial Grupo Compás 2da. Edición. Revisado de
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

Rogers, E. M., & Agarwala Rogers, R (1980) *La comunicación en las organizaciones*

México. Editorial Mcgraw-hill. Obtenido de

http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/402/1/El_conocimiento_y_la_comunicacion_dos_pi.pdf

7.3 Fuentes hemerográficas

Soria, R. (2008). *Comunicación Organizacional: Un Modelo Aplicable a la Microempresa*.

Revista investigación. Revisado en
<https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/2672/1660>

Queipo, B. y Useche, M. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de

mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 1 al 12 pag. Revisado en <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>

7.4 Fuentes electrónicas

Averum Abogados (2008). “Cuestión de honor”. by Averum Abogados.

<https://www.cuestiondehonor.com/confidencialidad-en-el-ambito-laboral-de-base/#:~:text=Ser%20discreto%20es%20tener%20control,no%20hacer%20da%C3%B1o%3B%20no%20perjudicar.>

Aguilera Jorge. (2007). *Estado de la comunicación interna en las empresas latinoamericanas*. Gestipolis.

<https://www.gestipolis.com/estado-comunicacion-interna-empresas-latinoamericanas/>

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica.

<https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNuoC&pg=PA24&h>

Calvo, M. (2011). Actitudes Cooperativas vs Competitivas. Comunicación en Forma.

<https://www.comunicacionenforma.com/actitudes-cooperativas-vs-competitivas/>

Consol Vilar. (2020). La importancia de la Imagen Personal y Profesional. Consol Vilar.

<https://www.consolvilar.com/la-importancia-de-la-imagen-personal-profesional-en-una-empresa/>

Escuela Europea de Excelencia. (2018). Habilidades que un profesional SST debe dominar

<https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2018/09/6-habilidades-que-un-profesional-sst-debe-dominar/>

Ntx Admin. (2021). Marketing. By. Ntx-admin.

<https://www.ntxpro.net/marketing/que-es-la-comunicacion-interna/#:~:text=Comunicaci%C3%B3n%20descendente,o%20de%20gerentes%20a%20trabajadores.>

Peiró, R. (2021). Comunicación interna. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-interna.html#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20interna%20est%C3%A1%20dirigida,para%20lograr%20los%20objetivos%20requeridos.>

Peiró, R. (2021). Comunicación horizontal. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/comunicacion-horizontal.html>

Ruiz, P. (2011). Creatividad en el trabajo. Fundación Factor Humano.

https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8791/creativitat_a_la_feina_cast

Sordo, A. (Sordo , 2022). Cultura organizacional. Blog. Hubspot

<https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional#:~:text=La%20cultura%20organizacional%20es%20el,objetivos%20de%20las%20entidades%20correspondientes.>

ANEXOS

01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Comunicación Interna en el desempeño laboral de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced – Huacho, 2022					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>GENERAL:</u> ¿Cómo influye la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022?</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> ¿Cómo influye la comunicación ascendente en los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022?</p>	<p><u>GENERAL:</u> Demostrar la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> Determinar la influencia de la comunicación ascendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.</p>	<p><u>GENERAL:</u> La comunicación interna influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.</p> <p><u>ESPECÍFICOS:</u> La comunicación ascendente influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.</p>	<p>Comunicación Interna</p>	<p>Dimensión: Comunicación Ascendente. Indicadores: - Formal. - Informal.</p> <p>Dimensión: Comunicación Descendente Indicadores: - Formal. - Informal.</p> <p>Dimensión: Comunicación Horizontal Indicadores: - Formal. - Informal</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Explicativo Casual.</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional.</p> <p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Población: 77 trabajadores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced Huacho 2022.</p>

<p>¿Cómo influye la comunicación descendente en los colaboradores de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022?</p>	<p>Determinar la influencia de la comunicación descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación horizontal en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.</p>	<p>La comunicación descendente influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.</p> <p>La comunicación descendente influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E.P Nuestra Señora de la Merced – Huacho 2022.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Disciplina. - Actitud cooperativa. - Responsabilidad. - Habilidad. - Discreción. - Presentación personal. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento del trabajo - Calidad. - Cantidad. - Liderazgo. - Trabajo en equipo. 	<p>Muestra: 77 trabajadores, se tomará en cuenta la muestra censal- Población igual a muestra.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario estará compuesto por 15 y 15 ítems escala Likert</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p> <p>Técnicas de procesamiento de información:</p> <p>Statistical Package for Social Sciences (SPSS), versión 28.0 en español.</p>
---	--	---	---------------------------------	--	--

02 INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ENCUESTA SOBRE COMUNICACIÓN INTERNA

Estimados Miembros Comunidad Mercedaria:

El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre la Comunicación Interna en el Desempeño Laboral de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced -Huacho.

Recomendación: Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

Cada número equivale a:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

COMUNICACIÓN INTERNA

N°	Variable: Comunicación Interna	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Comunicación Ascendente.					
1	¿Comunicas al jefe superior sobre las actividades diarias realizadas?					
2	¿Informas sobre otras actividades extrainstitucionales a tu jefe inmediato?					
3	¿Tu jefe inmediato, toman en cuenta tus sugerencias sean escritas o verbales para mejorar el área de trabajo?					
4	¿Tus jefes toman en cuenta tus quejas o reclamos sean escritas o verbales sobre el área de trabajo?					
5	¿Con que frecuencia tu jefe participa de las reuniones y toman en cuenta las opiniones de cada área de trabajo?					
	Dimensión 2: Comunicación Descendente					
6	¿Tu jefe hace de conocimiento inmediato sobre documentos administrativos a los colaboradores?					

7	¿Los jefes inmediatos, informan a los colaboradores sobre la actual estructura orgánica de la institución?					
8	¿La alta dirección hace conocer de manera inmediata al personal sobre las políticas y lineamientos institucionales?					
9	¿La alta dirección pone de conocimiento al personal sobre los tipos de procedimientos dentro de la institución?					
10	¿Con que frecuencia la alta dirección realiza capacitaciones o charlas en su área de trabajo?					
11	¿La alta dirección informa sobre la visión, misión y valores de la Institución?					
	Dimensión 3: Comunicación Horizontal					
12	¿Se utiliza memorándum o cartas para realizar actividades conjuntas entre áreas?					
13	¿Existe comunicación constante con otras áreas de trabajo para el desarrollo de sus actividades?					
14	¿Se genera un ambiente de trabajo en equipo dentro de la institución?					
15	¿Se realizan grupos de trabajos con otros colaboradores de otras áreas para el cumplimiento de metas?					

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

ENCUESTA SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Estimados Miembros Comunidad Mercedaria:

El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre la Comunicación Interna en el Desempeño Laboral de la I.E.P. Nuestra Señora de la Merced -Huacho.

Recomendación: Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta

Cada número equivale a:

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

DESEMPEÑO LABORAL

N°	Variable: Desempeño Laboral	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Factores Actitudinales					
1	Respeto las indicaciones de mis superiores.					
2	Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe sin enojarme.					
3	Ayudo a mis compañeros cuando me necesitan.					
4	Termino las tareas en los tiempos preestablecidos.					
5	Asisto puntualmente al trabajo.					
6	Cumplo las políticas de la institución.					
7	Mi comunicación verbal es clara.					
8	Mis expresiones no verbales son cordiales.					
9	La imagen que proyecto es profesional.					
10	Enfrento los problemas laborales con seguridad.					
11	Organizo eficazmente el tiempo en el trabajo					
12	Planeo mi trabajo antes de efectuarlo.					
	Dimensión 2: Factores Operativos					
13	Realizo con eficiencia las diversas labores encargadas por mi superior.					
14	Aplico los procedimientos de comunicación establecidos por la institución.					
15	Me responsabilizo de las malas decisiones que tomo.					

03 TRABAJO ESTADÍSTICO DESARROLLADO

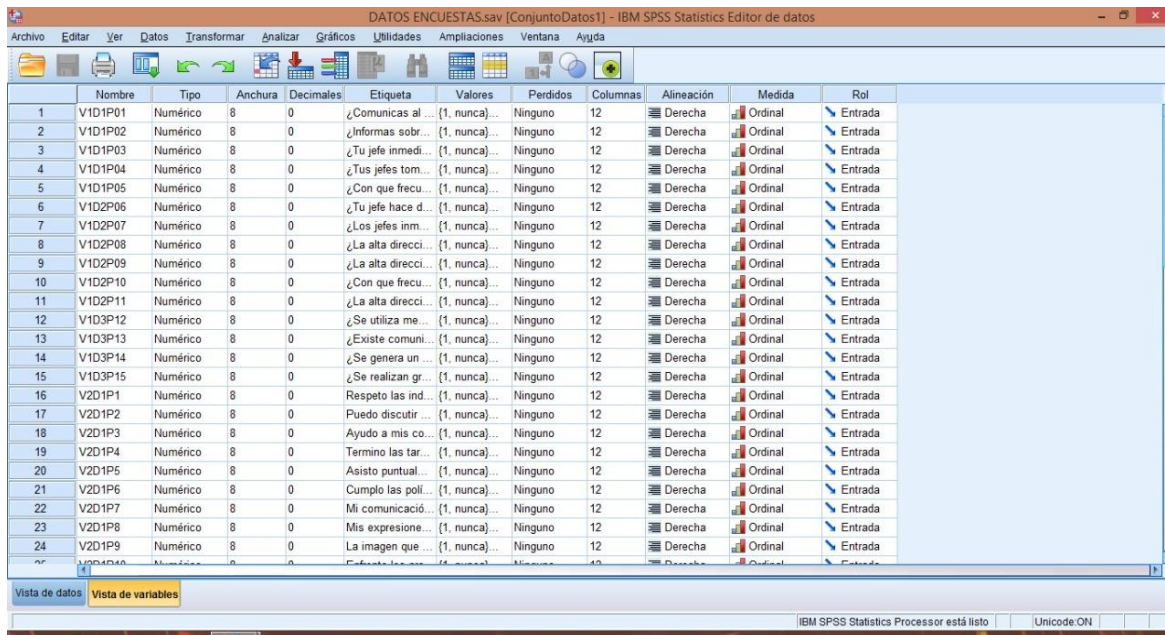


Imagen N°1. Captura de imagen del trabajo estadístico en el programa SPSS V.25.

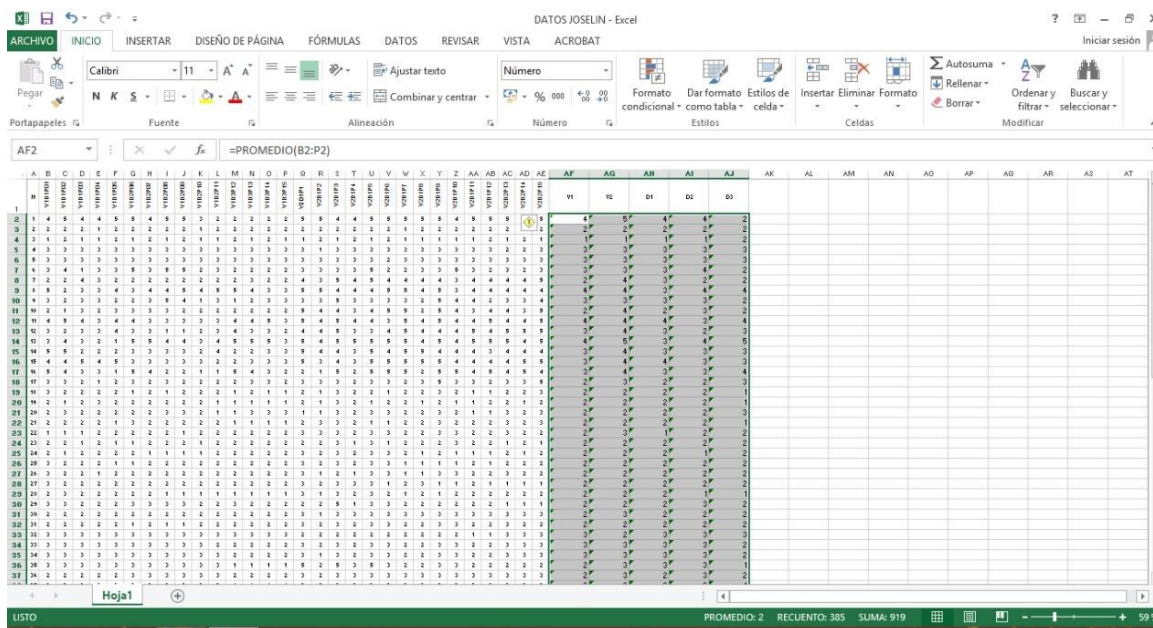


Imagen N° 2. Captura de imagen del trabajo estadístico desarrollado en el programa de Excel.

04 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

FICHA TÉCNICA	
CUESTIONARIO SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA	
Nombre del instrumento	Cuestionario sobre la Comunicación Interna
Autora	Candelaria Yakori Castillo Caballero, adaptado por Josselin Solanchs Morales Principe.
Número de ítems	15 ítems.
Administración	Individual
Tiempo aproximado de aplicación	20 minutos
Población a la que va dirigido	Personal administrativo, Consejo directivo, plana docente, vigilancia, mantenimiento y servicios generales.
Ámbito de aplicación	Trabajadores de la institución educativa Nuestra Señora de la Merced de la ciudad de Huacho. Área que explora: Comunicación Interna y Desempeño Laboral. Descripción de la prueba: cuestionario de respuestas cerradas.
Codificación	Este cuestionario evalúa 3 dimensiones de cada variable: La Comunicación Ascendente, Comunicación Descendente y la Comunicación Horizontal.
Calificación	Se califica según las alternativas bajo la escala de Likert: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

FICHA TÉCNICA	
CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL	
Nombre del instrumento	Cuestionario sobre el Desempeño Laboral
Autora	Patricia Jhazmín Vásquez Morales, adaptado por Josselin Solanchs Morales Principe.
Número de ítems	15 ítems.
Administración	Individual
Tiempo aproximado de aplicación	20 minutos
Población a la que va dirigido	Personal administrativo, Consejo directivo, plana docente, vigilancia, mantenimiento y servicios generales.
Ámbito de aplicación	Trabajadores de la institución educativa Nuestra Señora de la Merced de la ciudad de Huacho. Área que explora: Comunicación Interna y Desempeño Laboral. Descripción de la prueba: cuestionario de respuestas cerradas.
Codificación	Este cuestionario evalúa 2 dimensiones de cada variable: Factores Actitudinales y Factores Operativos.
Calificación	Se califica según las alternativas bajo la escala de Likert: 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

05 FOTOGRAFÍAS DEL DESARROLLO DE LA ENCUESTA



Imagen N°3 Fotografía principal del interior del colegio.



Imagen N°4 Fotografía principal del frontis de la institución.

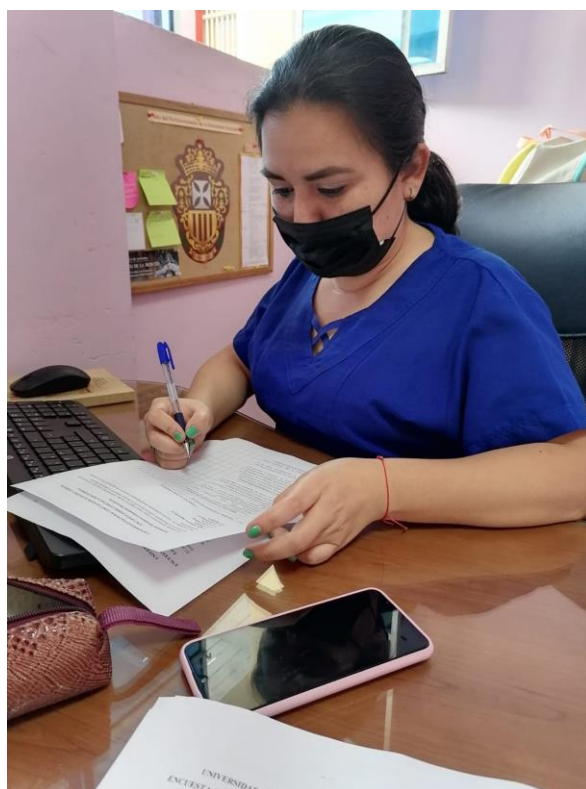


Imagen N°5 Fotografía principal del desarrollo de la encuesta al personal administrativo.



Imagen

N°6 Fotografía principal del desarrollo de la encuesta al personal docente.

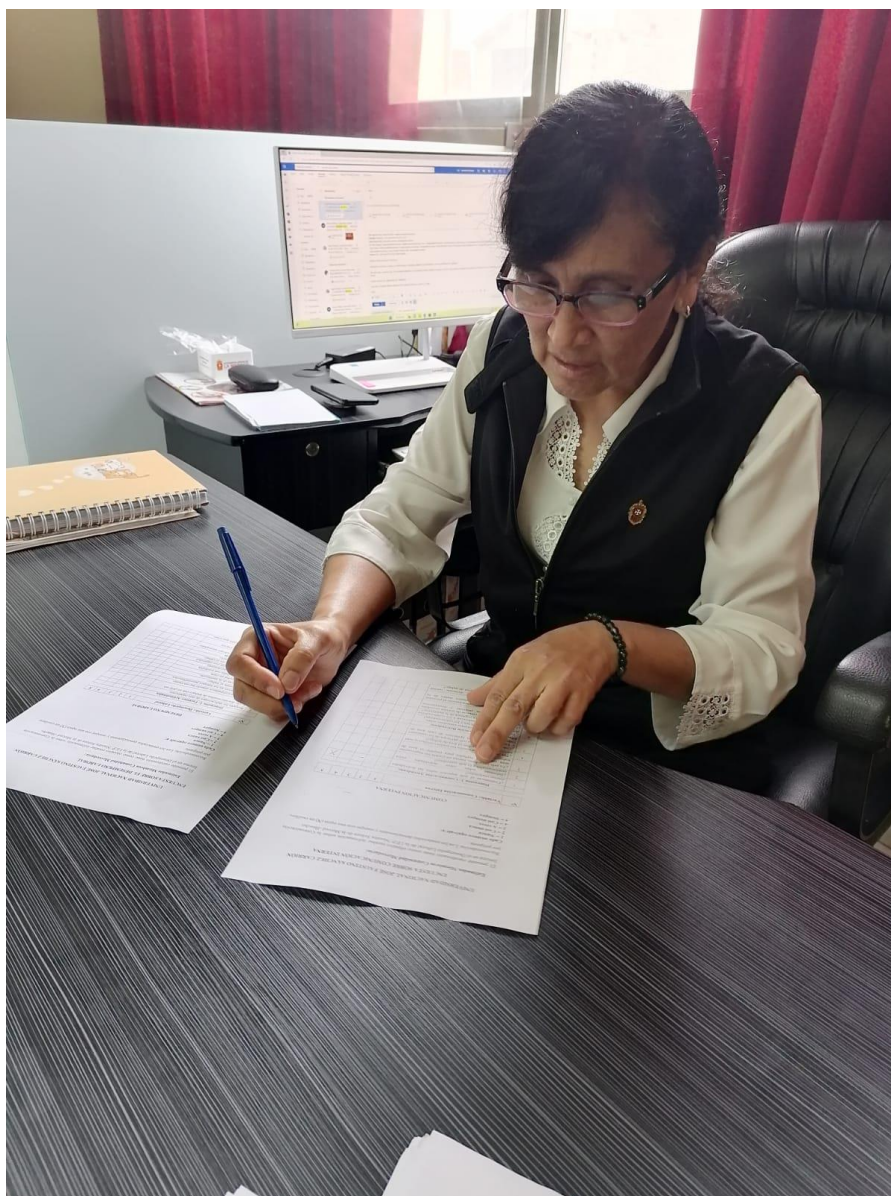


Imagen N°7 Fotografía principal del desarrollo de la encuesta al personal directivo.

ANEXO N°11

INFORME DE ORIGINALIDAD DE TESIS

INFORME N°0003-2021-ASESOR

AL : Dra. MILAGRO HENRÍQUEZ SUÁREZ
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD CCSS

DE : M(a). NILA JUANA LIMACHI QQUESO
Asesor – RD No 0264-2022-FCCSS-UNJFSC

ASUNTO : INFORME DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
"COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – HUACHO, 2022". presentado por la autora: MORALES PRINCIPE JOSSELIN SOLANCHS.

FECHA : Ciudad Universitaria, 10 de Enero del 2023.

I. FINALIDAD

Emitir y suscribir el Informe de Originalidad del Trabajo de Investigación "COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – HUACHO, 2022", MORALES PRINCIPE, JOSSELIN SOLANCHS, egresada de la FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, para la revisión a través del Software Antiplagio en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC).

II. ANTECEDENTE

2.1. Reglamento General para el otorgamiento de Grados Académicos y Títulos Profesional (en adelante RGGyTP) de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (en adelante UNJFSC) aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 0321-2021-CU- UNJFSC de fecha 21 de mayo del 2019.

2.2. Reglamento General de Investigación (en adelante RGI) de la UNJFSC, aprobado con RCU N° 1036-2019-CU- UNJFSC de fecha 27 de agosto del 2019, y sus modificatorias.

2.3. Resolución de Decanato N° 0291-II-2019-FCCSS de fecha 23 de diciembre del 2022 que designa al Asesor del Trabajo de Investigación "COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – HUACHO, 2022", presentado por la autora MORALES PRINCIPE, JOSSELIN SOLANCHS.

2.4. Resolución de Decanato N° 0330-II-2019-FCCSS de fecha 23 de diciembre del 2022 que aprueba el Proyecto de Investigación: "COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – HUACHO, 2022", presentado por la autora MORALES PRINCIPE, JOSSELIN SOLANCHS.

III. ANÁLISIS

3.1. En el Art.9° del Reglamento General para el otorgamiento de Grados Académicos y Títulos Profesional, se regula la designación, atribuciones, funciones y responsabilidades del investigador (es) y Asesor del trabajo de investigación que conduzcan al otorgamiento del Título Profesional y segunda especialidad.

3.2. En atribuciones a lo encomendado en los documentos de los numerales 2.3 y 2.4 del presente informe y de las disposiciones precitadas en calidad de asesor y en coordinación con el investigador del Trabajo de Investigación: "COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – HUACHO, 2022", presentado por la autora MORALES PRINCIPE, JOSSELIN SOLANCHS, se ha revisado la originalidad de la investigación en mención; la misma, que cumplen con el límite de porcentaje de similitud establecido en el RGGAYTP y Directiva del procedimiento para el uso del software de Antiplagio en la UNJFSC, ambos vigentes.

IV. CONCLUSIONES

4.1. Que la investigación "COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA I.E.P. NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED – HUACHO, 2022", presentado por la investigadora MORALES PRINCIPE, JOSSELIN SOLANCHS presenta un 17% de similitud con otras investigaciones, debidamente referenciados, el mismo que se encuentra conforme ha establecido en el RGGAYTP y Directiva del procedimiento para el uso del software de Antiplagio en la UNJFSC, ambos vigentes.

V. RECOMENDACIONES

Emitir la constancia de conformidad de originalidad y continuar con el trámite para la sustentación de la investigación correspondiente.

Atentamente,

UNIV. NAC. JOSÉ F. SÁNCHEZ CARRÓN
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



M(a) Nila Juana Limachi Queso
DOCENTE DNU 221

Firma y Sello del Asesor