

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**LA RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN LABORAL Y EL  
DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA PRIVADA EL NAZARENO DE CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**AHENDER ORDOÑEZ MENDOZA**

**ASESOR**

**VALERIA TAMARA LLONTOP HERNANDEZ**

<https://orcid.org/0000-0003-0417-0544>

**Chiclayo, 2022**

**LA RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN LABORAL Y  
EL DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA EL NAZARENO DE  
CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

**AHENDER ORDOÑEZ MENDOZA**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Rafael Camilo Giron Cordova  
PRESIDENTE

Luis Augusto Angulo Bustios  
SECRETARIO

Valeria Tamara Llontop Hernandez  
VOCAL

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

## **Agradecimientos**

El presente informe de investigación lo dedico a mis padres, por su apoyo, trabajo y sacrificio en todo este tiempo, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por darme la oportunidad de recibir el conocimiento intelectual para desarrollarme como mejor persona, a cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales y en especial a la escuela de Administración De Empresas ya que fueron los responsables de brindar su pequeño aporte, que hoy en día se vería reflejado en la culminación de esta etapa de mi vida.

Este es un momento especial que espero perdure en el tiempo, no solo en las personas a quienes agradecí sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarme una mirada a mi informe; a ellos asimismo les agradezco de todo corazón.

## Índice

Resumen .....	9
Abstract .....	10
I. Introducción .....	11
II. Marco Teórico .....	14
2.1. Antecedentes del Problema .....	14
2.2. Bases teórico científicas.....	19
III. Metodología .....	26
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	26
3.2. Diseño de investigación .....	26
3.3. Población y muestra.....	27
3.4. Criterios de selección.....	27
3.5. Operacionalización de Variables .....	28
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.7. Procedimientos .....	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	30
3.9. Matriz de consistencia .....	31
3.10. Consideraciones Éticas .....	33
IV. Resultados .....	34
V. Discusión .....	48
Conclusiones.....	52
Recomendaciones .....	53
Referencias Bibliográficas.....	54
Anexos.....	56

## Lista de Tablas

Tabla 1.Operalización de variables .....	28
Tabla 2.Resumen de la correlación entre Comunicación Laboral y Desempeño .....	34
Tabla 3.Equivalencias para coeficientes de correlación.....	43
Tabla 4.Rango de evaluación de correlación.....	44

## Lista de Figuras

Figura 1.Variable comunicación laboral y sus Dimensiones.....	35
Figura 2.Dimensión ascendente y sus ítems .....	36
Figura 3.Dimensión Descendente y sus ítems .....	37
Figura 4.Dimensión Horizontal y sus ítems .....	38
Figura 5.Variable Desempeño y sus Dimensiones.....	39
Figura 6.Dimensión Responsabilidad y sus ítems .....	39
Figura 7.Dimensión Productividad y sus ítems .....	40
Figura 8.Dimensión Eficiencia y sus ítems .....	41
Figura 9.Dimensión Motivación y sus ítems .....	41
Figura 10.Dimensión Trabajo en Equipo y sus ítems .....	42
Figura 11.Tiempo en el Colegio .....	44
Figura 12.Las personas trabajan permanente o parcial .....	45
Figura 13.Edad de los Encuestados.....	45
Figura 14.Nivel en el que Labora .....	46
Figura 15Curso que enseña.....	46
Figura 16.Sexo del encuestado .....	47

## **Lista de Anexos**

Anexo 1. Constancia de autorización de uso de datos .....	56
Anexo 2. Cuestionarios aplicados .....	57
Anexo 3. Constancia de validación de experto de cuestionario y / o entrevista .....	60
Anexo 4. Reporte de estadística inferencial complementarias Comunicación Laboral .....	63
Anexo 5. Recibo digital de turnitin .....	64

## Resumen

La presente investigación tiene como propósito identificar la relación que existe entre la comunicación laboral y el desempeño en los colaboradores de la institución educativa privada El Nazareno de la ciudad de Chiclayo es por ello que la presente investigación tuvo como objetivo principal, determinar el grado de relación entre la comunicación y el desempeño en los colaboradores de la institución educativa privada El Nazareno, la cual trata de precisar cuál es el grado correlacional que se encuentra la comunicación laboral frente al desempeño en docentes, debido a que en la institución no obtiene resultados que se desean; sin embargo, esto no quiere decir que la comunicación sea precaria sino que no logra llegar a los objetivos que se han planteado. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo porque busca cuantificar las características de las variables, es de tipo aplicada porque evidencia teoría. Se trató de una investigación no experimental dado que el fenómeno es difícil de reproducir. Se aplicó el cuestionario de comunicación organizacional de Portugal (2005) y el cuestionario de desempeño laboral de Gonzales (2008) a docentes del nivel inicial, primario y secundario que laboran en la institución educativa privada El Nazareno. Tuvo como principal resultado: Al medir el coeficiente de correlación a ambas variables, el resultado es significativo; es decir, la comunicación laboral en docentes se logra entender en su mayoría y repercute en un desempeño de los mismos de manera positiva.

***Palabras clave:*** Comunicación laboral, desempeño,

Clasificaciones JEL: M12, M54, I20

### **Abstract**

*The purpose of this research is to identify the relationship that exists between labor communication and performance in the collaborators of the private educational institution El Nazareno in the city of Chiclayo, which is why the main objective of this research was to determine the degree of relationship between communication and performance in the collaborators of the private educational institution El Nazareno, which tries to specify what is the correlational degree that labor communication is in front of the performance in teachers, because in the institution it does not obtain results that are wish; however, this does not mean that communication is precarious, but rather that it fails to reach the objectives that have been set. The research used a quantitative approach because it seeks to quantify the characteristics of the variables, it is of an applied type because it evidences theory. It was a non-experimental investigation since the phenomenon is difficult to reproduce. The organizational communication questionnaire of Portugal (2005) and the job performance questionnaire of Gonzales (2008) were applied to teachers at the initial, primary and secondary levels who work in the private educational institution El Nazareno. It had as main result: When measuring the correlation coefficient to both variables, the result is significant; that is to say, labor communication in teachers is mostly understood and has a positive impact on their performance.*

**Keywords:** *labor communication, performance*

JEL Classifications: M12, M54, I20

## **I. Introducción**

Ante los diversos desafíos y retos que se presentan cada día, la gerencia educativa requiere nuevas acciones en la búsqueda de ofrecer respuestas a las demandas de los nuevos tiempos, pudiendo apoyarse en la comunicación como herramienta para elevar los niveles de comprensión entre las personas y facilitar el desempeño laboral. A nivel internacional durante los últimos años la comunicación ha sido objeto de estudio, en donde se presentaron inquietudes en los docentes de las escuelas básicas regulares (primaria, secundaria), quienes mediante entrevistas manifestaron el descontento por la manera en cómo se lleva la comunicación por parte de los directivos, evidenciándose dificultades en los distintos medios en la transmisión y recepción del mensaje, presentando barreras que podrían afectar al desempeño docente. Sánchez, (2016).

La comunicación de los docentes hoy en día es clasificada como factor predominante para que la organización pueda trabajar sin problema alguno y el desempeño laboral es otro de los factores que influye en el rendimiento de docentes y condicionan los niveles de motivación, productividad y eficiencia. Los problemas de comunicación laboral en los centros educativos de nuestro país hoy en día requieren de un mayor énfasis por parte de directores o personas que están a cargo de las Instituciones Educativas debido a que repercute en el desarrollo de las actividades diarias y produce falencias en los resultados esperados de las jornadas de los docentes. Panta, (2016).

La Institución Educativa Privada El Nazareno actualmente presenta una comunicación limitada y de un nivel regular debido a que existen varias interferencias en el trayecto de comunicar y cuando se pierde el orden en la coordinación y en el plan de actividades se tiene que acudir al director para que se vuelva a comunicar y esto genera un retraso en los eventos programados y el desempeño laboral de los docentes es muy lento. A pesar de que se cuenta

con toda la información necesaria para laboral eficientemente no se está cumpliendo. Los colaboradores comprenden lo que se comunica por parte del director, el detalle es que no todos llegan a ejecutar con el mismo compromiso y es ahí donde falta desarrollar habilidades y que no genere problemas en cuanto al trabajo educativo. La integración y la coordinación entre compañeros tanto el nivel inicial y primario es considerable pero no pasa lo mismo con el nivel secundario, esto debido a que no todos los colaboradores trabajan las 8 horas diarias, hay profesores que trabajan en colegios privados, colegios nacionales y a veces hay un cruce de información y esto genera dificultad. Por lo que se ha planteado un problema principal ¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno?, Teniendo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la comunicación laboral y el desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo y como objetivos específicos determinar la comunicación laboral en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo, determinar el desempeño laboral en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo y determinar el grado de correlación entre las dimensiones de comunicación labora y dimensiones de desempeño laboral en los Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo.

La razón por la que se realizó esta investigación se debe a que en el colegio El Nazareno se visualizó un obstáculo respecto al desempeño laboral y ver su grado de relación en una comunicación docente. El fin de este estudio fue determinar el enlace que hay dentro de la comunicación laboral y desempeño en la institución para poder evaluar las inquietudes que perjudican el desarrollo del desempeño en las tareas; cabe señalar que el adecuado desempeño laboral de las personas que trabajan se somete básicamente de una adecuada comunicación laboral, incluyendo los conocimientos que les va a consentir realizar en su trabajo. Además, un

perfecto desempeño permite el desarrollo de las acciones ya asignadas y apoyar en el resultado de las metas del colegio.

Por otro lado, en el desarrollo de la investigación se podrá visualizar en el CAPITULO I una breve explicación general de lo que se trata dicha investigación con puntos esenciales y de suma importancia; en cuanto al CAPITULO II, se encontrara el marco teórico es decir, los antecedentes que se han utilizado en la presente investigación como referencias para el desarrollo; también, el lector se topará con las bases teórico científicas en las que esta tesis está apoyada, seguidamente en el CAPITULO III se detalla minuciosamente la metodología que se utilizó en cuanto al tipo, nivel, diseño de la investigación, la población con la que se trabajó, las técnicas y los instrumentos de recopilación de datos; asimismo en el CAPITULO IV de la investigación se basa en los resultados que se han obtenido; en el CAPITULO V se habla sobre la discusión de la investigación; y finalmente en el CAPITULO VI se encuentra la propuesta

## **II. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes del Problema**

Arroyo (2019) en su informe tuvo como objetivo general determinar la influencia de la comunicación en gestión organizacional en el desempeño laboral del docente en aula en la i.e. “Santa Teresita de Jesús” – 2017, en el que se utilizó un método descriptivo – correlacional, de tipo cuasi experimental, la muestra poblacional consta de 20 personas los cuales son directivos, personal jerárquico y docentes de la institución educativa privada Santa Teresita de Jesús, concluyó que al analizar la relación entre las variables de comunicación en gestión organizacional y desempeño laboral del docente en aula se encontró un valor de 0.981 siendo significativo ( $p < 0.05$ ), es decir que la comunicación en gestión organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en el docente en clase. Sin embargo también se han hecho la correlación de dimensiones en donde la comunicación interna también influye directamente en el desempeño laboral del docente en el aula con un valor de 0.869 es decir que existe una correlación positiva; por otro lado en el análisis de la dimensión clima organizacional de la comunicación en gestión organizacional con desempeño laboral del docente se encontró un valor de 0.950 siendo significativamente; y por último se analizó la dimensión organizativa de la comunicación en gestión organizacional con desempeño laboral del docente, se encontró un valor de 0.923 siendo también significativa. Cabe resaltar que 56.7% de los docentes de la institución educativa tiene un nivel regular en comunicación en gestión organizacional y el 83.3% de los docentes de la institución educativa tienen un nivel bueno en desempeño laboral.

Roncal & Salazar (2018) en su investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en cuatro instituciones educativas secundarias públicas de la ciudad de Cajamarca-2018, en el cual se

utilizó un tipo de investigación básica o científico teórica empírica porque se busca explicar la relación que existe entre comunicación organizacional y satisfacción laboral nivel descriptivo correlacional porque midió las variables en forma independiente para luego relacionarlas, con un diseño no experimental ya que no manipuló las variables en estudio, con corte transversal ya que es un estudio diseñado para medir la variable en una población definida una sola vez y en un solo periodo determinado, la muestra consta de 148 docentes de los cuales el 62.8% son mujeres y el 37.2% son hombres, también se encontró que el 43.9% tienen antigüedad laboral de 1 a 8 años, en cuanto a una comunicación organizacional se determinó que es frecuente en un 55.4%, sin embargo en cuando a las dimensiones de comunicación ascendente se obtuvo que el 41.9% es frecuente, mientras que en una comunicación descendente se encontró que el 43.9% también es habitual y una comunicación horizontal se obtuvo 50.7% en frecuencia y como conclusión determinó que la comunicación organizacional no influye en forma significativa en la satisfacción laboral; por otro lado se hizo el análisis entre la comunicación descendente con la satisfacción y se verificó que solo existe significación con la dimensión dirección; asimismo, con respecto a la comunicación ascendente se encontró una significación con dirección, avances y seguridad, pero no existe una asociación positiva con la satisfacción laboral; igualmente, la comunicación horizontal no influye en la satisfacción, a pesar de haber encontrado una significancia con la dimensión colegas.

Morales (2018) en su informe tuvo como objetivo general determinar la relación entre los estilos de comunicación y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa. N° 6075 “José María Arguedas Lima – 2016”, en el cual se utilizó un enfoque cuantitativo la cual permitió comprobar y analizar datos obtenidos con precisión y exactitud, un tipo de investigación descriptiva porque la finalidad fue conocer la relación entre las variables estilo de comunicación y desempeño laboral, de corte transversal porque los datos se recolectaron en un momento determinado, la investigación tiene un diseño descriptivo correlacional porque

midió la relación que existe entre ambas variables en estudio, se utilizó una muestra no probabilística de tipo censal es decir que está conformada por el total de la población que asciende a 50 docentes, considerando la muestra censal debido a que la población es relativamente pequeña y se puede controlar; en cuanto a los resultados se concluyó que si existe relación moderada ( $r= 0.377$ ) entre los estilos de comunicación y el desempeño laboral en los docentes de la institución educativa; en el análisis que se hizo a la dimensión de comunicación asertiva y el desempeño laboral se determinó que si existe relación significativa en los docentes de la institución educativa, por consiguiente, en el análisis de la dimensión comunicación pasiva y desempeño laboral en los colaboradores se determinó que no existe relación en los docentes; por otro lado en el análisis de la dimensión comunicación agresiva y desempeño se encontró que tampoco existe relación alguna en los docentes de la institución educativa.

Céspedes (2017), en su investigación, tuvo como objetivo general identificar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, en el cual se utilizó un diseño no experimental transversal debido a que no se realizó ninguna manipulación en las variables que se estudiaron, también se consideró un tipo de investigación correlacional descriptiva ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre las dos variables en estudio, en donde la población estaba constituida por 102 docentes de las instituciones públicas en el distrito de San Martín de Porres. Se utilizó dos cuestionarios, uno para comunicación organizacional y el segundo para compromiso organizacional. Se concluyó que la relación que existe entre la comunicación organizacional y el compromiso organizacional total de los docentes es nula, esto evidencia de que una comunicación buena en los docentes no va influir de ninguna manera en el compromiso que tienen en la institución que laboral.

Juárez (2016) en su investigación, planteó como objetivo general determinar si existe relación estadística entre factores de motivación intrínseca y desempeño laboral en un grupo de maestros de un colegio privado de la ciudad de Guatemala, para desarrollar sus objetivos utilizó un tipo de investigación descriptiva correlacional para detectar la conexión que existe entre ambas variables, en cuanto a su población estaba conformado por 32 docentes de los cuales el 15.6% del total son varones y el 84.4% del total de docentes encuestadas son mujeres a quienes se les aplicó cuestionarios referida a la motivación intrínseca laboral y al desempeño laboral, en cuanto a los resultados de la investigación se encontró que la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño laboral no existe, de manera que un docente motivado no precisamente aumenta su desempeño en el trabajo

Pizarro (2017) en su tesis, tuvo como objetivo general determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de ciencia y tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016, para su investigación se utilizó el tipo de estudio correlacional para establecer la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores, con un diseño de investigación no experimental ya que no se van hacer modificación alguna y porque se trata de una investigación social, como muestra se obtuvo 42 docentes a los cuales se les ha realizado cuestionarios de satisfacción laboral y desempeño laboral, con respecto a los resultados se detalló que de los 42 trabajadores, el 71.4% de los colaboradores considera que la satisfacción laboral es promedio, de acuerdo al desempeño laboral refleja que un 64.3% de ellos considera como un indicador medio , seguidamente el 7.1% con un desempeño laboral es bajo. La relación que existe entre ambas variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman se determinó que es de 0.44 es decir que es una correlación positiva media y un p valor igual a 0,003 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ), esto indica que a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño también aumentará.

Según Bedoya (2017) en su investigación, tuvo como objetivo general analizar el estado de la comunicación interna en las instituciones educativas de la ciudad de Montería por medio de instrumentos de diagnóstico que faciliten información clara y concisa y sobre todo real y que permita ofrecer soluciones a estos problemas de comunicación y que se den las buenas prácticas de comunicación en estos establecimiento, que tienen la gran responsabilidad de educar a ciudadanos para el desarrollo del país. Sin embargo se descubrió que algunas personas como objeto de estudio manifestaron que conocen los valores de la institución, métodos de estudio y disciplina, pero no tienen la claridad sobre ello. Así mismo, los funcionarios no conocen la estrategia pedagógica de la institución y tienden a confundirla con la pedagogía que cada uno emplea al momento de impartir sus enseñanzas en el aula, eso da a conocer que la comunicación laboral en los docentes de la institución es insuficiente eso indica que no están cumpliendo los objetivos a seguir y por lo tanto no consiguen los resultados que esperan, directamente también influye a un desempeño laboral decadente por lo que se cree que la comunicación es un indicador importante e indispensable en cualquier institución.

Marín (2018) en la investigación se tuvo como propósito establecer cuáles son los factores del clima organizacional que son predictores significativos del desempeño de los docentes, esta investigación fue de carácter cuantitativo, descriptivo y correlacional; como población se consideró un total de 110 docentes de instituciones educativas a quienes se les aplicó dos cuestionarios, el primero que mide la percepción que el docente tiene del clima organizacional y el segundo mide el desempeño docente; se concluyó que hubo una relación entre el clima organizacional y el desempeño docente bajo y positivo; cuanto mejor percepción de los docentes del clima organizacional, existe un mejor desempeño. Ambas variables obtuvieron resultados similares en cuanto a su percepción: el 75% en clima organizacional y el 83% en desempeño docente. Las puntuaciones que no obtuvieron altos niveles de respuesta positiva en ambas variables indican que hay aspectos que deben ser mejorados a nivel organizacional y

profesional docente, pero ninguno de ellos es indicador de riesgo para afectar el buen desempeño del ambiente institucional o de los docentes.

## **2.2. Bases teórico científicas**

### *2.2.1. Comunicación organizacional*

#### *Definición de comunicación*

Hasta el día de hoy, en el mundo existen diversas definiciones de diferentes autores que se refieren a comunicación, entre ellos tenemos a los siguientes:

Robbins & Judge (2009) manifiestan que la comunicación es la transferencia de informes que se da en la empresa con el fin de que los integrantes realicen las actividades de manera eficiente.

Para Andrade (2005) da a conocer que la comunicación para él es la agrupación de operaciones cumplidas correctamente por la empresa para el sostenimiento de las buenas ligaciones entre personas mediante medios para comunicar y estar informados de todo lo que sucede y sentirse estimulados con el objeto de contribuir con su trabajo a la culminación de las metas de la organización.

Según Ecured (2016) manifiesta que la comunicación que se desarrolla en el entorno interior de las instituciones, el emisor difunde la información necesaria hacia dentro de la organización para su funcionamiento correcto.

Martínez & Nosnik (2013) define la comunicación organizacional como un proceso por el cual una persona se manifiesta con otro por medio de un informe escrito o verbal, esperando que el receptor transmita una respuesta ya sea oral o conductual, en otros términos, la comunicación es un modo de mantener contacto con los demás a través de pensamientos, emociones, conductas, ideas, en la búsqueda de una respuesta a la comunicación que se ha emitido, normalmente el propósito del emisor es dotar o arreglar la posición del receptor para obtener buenos resultados en cuanto a labor se trata.

Trelles. (2001) cita a Kreps y define la comunicación como la plataforma de mensajes que son compartidas entre los colaboradores de la empresa.

Según Costa (2009) manifiesta que la comunicación debe de ser continua, estimulada y eficaz para el desarrollo de las acciones que se pretende realizar en la organización.

Según Pizzolante (2004) dice que comunicar es el intercambio de ideas que se dan entre dos o más personas para que la empresa se pueda desarrollar con una visión global.

**“Modelo de comunicación organizacional de Portugal (1994), adaptada por Zempoaltécatl (2004),”**



### Dimensiones de comunicación

Según Robbins & Judge, (2009) la comunicación se fracciona en tres patrones:

**“COMUNICACIÓN DESCENDENTE”**

Según Robbins & Judge, (2009) expresa que la comunicación descendente empieza circulando desde un grupo de personas (jefes) hacia un número de personas de nivel inferior en la estructura organizacional (colaboradores).

Para Aramendi, (2006) visualiza a descendente como la información que se da desde la plana directiva de una institución hacia los educadores con el fin de ejecutar dichas actividades dadas en un momento determinado y tiene la finalidad de producir capacidad de los procedimientos en los que se va a trabajar, brindar una retroalimentación a los profesores sobre los pasos a seguir, también a cooperar con pautas curriculares y notificar las propuestas de la empresa.

## COMUNICACIÓN ASCENDENTE

Según Robbins & Judge (2009) definen la comunicación ascendente como la que se da desde el nivel inferior de la organización hacia el nivel superior, esto se emplea para conceder la realimentación hacia los jefes sobre el avance en la obtención de metas.

Aramendi (2006) también lo precisa como los informes que se da de los profesores hacia la plana directiva y es manejada por los dirigentes para prosperar los pasos de las tareas y la conjunción entre las diversas concordancias de colegios.

Según Villafañe (2002) dice que el fin de la comunicación ascendente abarca conseguir la plática social en las organizaciones con todos los integrantes que estén siendo participes de las actividades como de los objetivos de la empresa, así como suscitar facultades para intensificar la aplicación de ideas, beneficiar el análisis de datos y la consideración.

### “COMUNICACIÓN HORIZONTAL”

Según (Robbins & Judge, 2009) expresan que la comunicación lateral se da en su totalidad dentro de un solo grupo de trabajo y con los integrantes de plantilla de labor del mismo nivel o entre los individuos de forma horizontal.

Según De Castro (2014) manifiesta que este tipo de comunicación es concreta para determinar la excelente conjunción y las fusiones de funciones que se están desarrollando dentro del sistema de la empresa.

Así mismo, según (Aramendi, 2006) ésta comunicación apoya para vincular cargos y optimizar las conexiones laborales y los lazos entre los participantes del colegio.

Según (Cervera, 2008) en la comunicación horizontal compete tener énfasis que pretende establecer la armonía y el acoplamiento entre los colaboradores y departamentos, tratando de disminuir duplicar ocupaciones y permitiendo repartir información en un solo nivel.

## 2.2.2 Desempeño Laboral

### Definición de desempeño laboral

Según Chiavenato, (2002) manifiesta que el desempeño es la virtud de los individuos que trabajan en las compañías la cual es necesaria, el desempeño de los participantes es la mezcla de sus comportamientos con sus consecuencias. También explica el desempeño como la rentabilidad de los trabajadores es decir la disposición de un colaborador para elaborar, realizar e infundir trabajo en el menor tiempo posible con menos esmero.

Según Muchinsky, (2002) recalca que el desempeño integra las operaciones que son muy valiosas para lograr los objetivos de la organización y que puede medirse en todo aquello lo que el colaborador realiza.

Según D´Vicente (2004) explica al desempeño laboral como un grado de realización alcanzado por el colaborador en el alcance de los objetivos dentro de la empresa en un tiempo establecido. El desempeño individual de una persona debe de ser visualizado por otra persona de un grado superior para que cuando haga una tarea específica se vea la mejora en su actividad

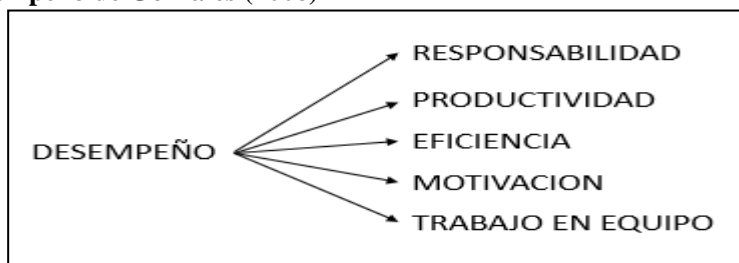
Según García (1991) manifiesta que el desempeño admite determinar claramente el espacio de trabajo que se ha de realizar, el trabajo mismo, para identificar que hace, como lo hace y porque lo hace de esa manera, esto va a permitir comprender la naturalidad, el seguimiento y el grado de inconveniente de las actividades del colaborador.

Para Milkovich. & Boudrem. (1994) indica que el desempeño laboral es la agrupación de características de los individuos que laboran como las capacidades que tiene cada uno, las necesidades para realizar tareas fijas y las cualidades que estarán directamente en contacto con la naturaleza del trabajo y de la empresa para crear comportamientos que va a afectar en el resultado.

Amorós (2007) indica que el desempeño se puede examinar como un proceso elemental ordenado para poder hacer mediciones de los trabajos realizados, controlarlos y de tal manera influenciar en los comportamientos y en los resultados de los trabajos en la empresa.

Werther, (2000) Expresa que el propósito del desempeño docente es promover en el aula una instrucción que consienta que los estudiantes capten de manera concreta lo aprendido.

#### Modelo de desempeño de Gonzales (2008)



#### Dimensiones del desempeño

Según Chiavenato (2000) explica que el desempeño personal de los integrantes de la organización se puede evaluar mediante elementos relevantes como la actitud que toda persona debe de poseer, la comunicación para entender lo que se debe desarrollar, que tengan iniciativa para realizar tareas sin la necesidad de que alguna otra persona les indique lo que deberían de hacer, la responsabilidad que les compromete a realizar de manera correcta las actividades, la creatividad para dar paso a la innovación y por último la capacidad de realización.

La naturalidad de las personas es ser competitivos incluso con ellos mismos, esto va a consentir que los mismos trabajadores traten de mejorar su manera de trabajar y por lo tanto mejorar resultados en el trabajo teniendo en cuenta su ejercicio anterior.

El desempeño de los colaboradores se mide con los siguientes aspectos:

#### “RESPONSABILIDAD”

Este aspecto está afiliado con el pacto con el que las personas realizan acciones determinadas, la preocupación por cumplir con lo otorgado está por sobre de sus intereses individuales, también ejerce las tareas con dedicación, tratando de cumplir con los tiempos como la calidad que se requiere y deseando conseguir el mejor fruto posible.

## PRODUCTIVIDAD

En el siglo xxi la utilidad laboral se va a convertir en una mejora competitiva mientras se derive de mejoras en el procedimiento de producción y en la gerencia de los colaboradores la productividad dentro de la organización va a depender de los transcurso de producción es decir mientras que una empresa cree productos o servicios de calidad va a permitir que la competitividad de la empresa tenga mayor valor.

Para Martínez (2007), la productividad es un guía que va a reflejar que tan bien esté usando el dinero en la creación de productos y servicios, se puede considerar también como una dimensión de lo que se han combinado y utilizado los requerimientos para lograr los resultados. En los colaboradores es muy importantes ser lo más proactivos posible dentro de la empresa, ya que con ello la productividad va a alcanzar lograr los objetivos que la empresa a determinado, los individuos deben de tener la facultad de elaborar para generar resultados excelentes y frutos para la organización.

### “EFICACIA”

Según (Chiavenato I. , 2007) la eficacia es una parámetro en los que se lora los resultados. Esto va señalar que la eficacia será precaución para ejecutar correctamente con los objetos que se establezcan en la empresa.

La eficacia es realizar las actividades de manera oportuna y concreta sin omitir pasos importantes utilizando los recursos lo menos posible sin descuidar que los resultados finales sean correctamente lo requerido por la empresa y por los jefes.

### “MOTIVACIÓN”

La motivación en la organización es un factor que tiene que ser infalible en los trabajadores, esto refiere realizar cambios necesarios para poder concretar correctamente un trabajo pero también como figuración de preservar un contexto grato y proactivo en la organización

Uno de los beneficios más importantes en la organización es la motivación que reciben los trabajadores para realizar sus actividades diarias. Tener motivados a los empleados va a generar que éstos estén expuestos y con ánimos de producir más. La motivación es un tema de suma importancia dentro de cada tipo de comercio pero tienen sus particularidades. Las motivaciones en la organización no siempre están en el nivel que se desea.

Los métodos como el coaching han colocado en tendencia el motivar como un área a desarrollar ya sea comunicados, cursos y estudios que están tras de esta noción sobre el que se domina enfatizar o al menos saber más:

Tipos para motivar

- *Motivar extrínsecamente*
- *Motivar intrínsecamente*
- *Motivar*

*trascendentemente Métodos de motivación*

- *Coaching dentro de la compañía*
- *Estimulación de equipos*
- *Estimulación en las ventas*
- *Beneficios de tener un empleado muy motivado*
- *Efectos de la desmotivación en la empresa*

*“TRABAJO EN EQUIPO”*

El trabajo en equipo implica más de un individuo para poder trabajar, lo que quiere decir que el objeto planeado no domina o no debe ser alcanzado de manera individual y sin cooperación de los demás miembros de la organización, todos los miembros deben colaborar en realizar las tareas pendientes de manera conjunta, sincronizados para poder las actividades fluidas. Dentro de las organizaciones se debe tomar en cuenta que todas las personas forman parte de un equipo para trabajar y apoyarse mutuamente para ser proactivo.

### III. Metodología

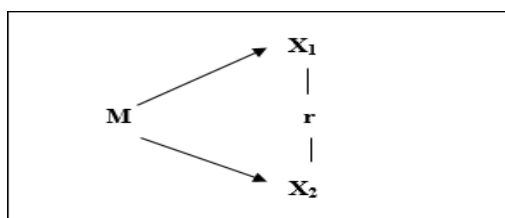
#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente tesis es una investigación que se utilizó un enfoque cuantitativo que busca cuantificar las características de comunicación laboral y desempeño las cuales son variables de estudio. Hernández (2008). Es de tipo aplicada porque busca evidenciar teoría mediante el procesamiento de información primaria y secundaria. Tiene un alcance descriptivo porque caracteriza el fenómeno estudiado sobre las variables, además es relacional, porque este tipo de investigación pretende conocer la relación que existe entre dos o más variables. (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2014).

#### 3.2. Diseño de investigación

La presente investigación se trata de tipo no experimental dado que el fenómeno es difícil de poder reproducir porque se trata de una investigación realizada en una institución educativa. Es de corte transversal por que se levanta información en un determinado tiempo es decir en 2 semanas del mes de octubre del 2019 y correlacional porque posee como fin percatarse la relación que existe entre la comunicación y el desempeño en colaboradores de la institución educativa privada El Nazareno.

Lo que podría representarse como: (Hernández, 2014).



En donde:

M = Muestra

X1 = Comunicación

X2 = Desempeño laboral

r = relación entre X1 y X2

### **3.3. Población y muestra**

En la presente investigación la población está conformada por todos los profesores que laboran en la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo el cual asciende a 63 distribuidas en los tres niveles Educativos (Inicial, Primaria y Secundaria), con respecto a la muestra es censal, al ser la población finita se va a considerar que los 63 profesores van a ser la muestra de la investigación. (Quispe, 2019)

### **3.4. Criterios de selección**

Se considera trabajar con toda la población porque se trata de un censo poblacional, de esta manera se podrá obtener resultados fiables y exactos, de todas maneras la población tiene las características necesarias para realizar el estudio en relación a las variables que se están utilizando.

### 3.5. Operacionalización de Variables

**Tabla 1. Operalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>COMUNICACIÓN</b>	Es la propagación de anuncios y la comprensión de las connotaciones dentro de las organización con el fin de expresar ideas para la mejora de la misma (Robbins & Coulter, 2014)	Ascendente	Empatía y confianza
		Descendente	Claridad y coherencia
		Horizontal	compañerismo
<b>DESEMPEÑO</b>	Es la eficacia que tiene el trabajador en las empresas, la cual es inevitable para la empresa. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir la capacidad que tienen las personas para producir, elaborar y generar resultados en menos tiempo (Chiavenato I. , 2002)	Responsabilidad	compromiso, obligaciones
		Productividad	capacidad de producir, ser útil
		Eficiencia	capacidad de orientar hacia una meta
		Motivación	capacidad de mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo
		Trabajo en Equipo	relación entre compañeros

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

Para determinar la relación de las variables de la investigación se tuvo que realizar dos encuestas a los profesores de la Institución Educativa Privada El Nazareno, el primer cuestionario estuvo basado con 14 preguntas donde se evaluó sobre Comunicación laboral que esta agrupada en dimensiones como: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal; por otro lado el siguiente cuestionario está basado con 25 preguntas donde se trató sobre el desempeño el cual tiene como dimensiones: responsabilidad, productividad, eficiencia, motivación y trabajo en equipo. Cabe indicar de que los cuestionarios estarán elaborados con la escala tipo Likert (nunca, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente y siempre).

Al momento de realizar las encuestas se dio a conocer de qué institución provenía el investigador y que es lo que se quería lograr con la información otorgada por parte de los docentes de la institución educativa para así poder obtener resultados enfocados al objetivo evitando sesgos

### **3.7. Procedimientos**

El procedimiento de información se realizó mediante la búsqueda de los instrumentos que se utilizaron en la investigación y cumplió con lo requerido por la investigación. Posteriormente a ellos se validó los cuestionarios mediante expertos, los mismos que evaluaron la claridad de los ítems, luego se pasó a obtener la confiabilidad mediante la aplicación de los cuestionarios a una población ya establecida. Una vez obtenido todos los pasos, se procedió a solicitar el permiso correspondiente a la institución para la ejecución de los cuestionarios. La información requerida se presentó en los resultados de la investigación dando a conocer puntos importantes que se han querido conseguir y confirmar lo que la teoría explica sobre dichas variables que se han aplicado en cada cuestionario.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Una vez que se haya rescatado la información estadística de fuentes primarias mediante los cuestionarios. Se tuvo una lista de información para su análisis y su culminación de las metas de la presente investigación, que en este caso implicó determinar la relación entre la comunicación laboral y el desempeño en los colaboradores en la Institución Educativa Privada El Nazareno y que previamente cada objetivo específico precisó medir cada variable. En consecuencia se procedió a calcular cada variable mediante la integración de indicadores y dimensiones. Posteriormente a ello, ya con los promedios de cada variable analizada y reconociendo de que ambas son variables cuantitativas se aplicó la prueba de hipótesis RHO de Spearman.

Este análisis de datos se presentó en la parte de resultados de la tesis mediante reportes del SPSS, datos en tablas y figuras que han sido interpretadas, además el análisis de las variables involucró hacer una distinción de fiabilidad de la herramienta que se utilizó y su validación de expertos correspondientes.

### 3.9. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
<b>¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada Nazareno?</b>	Determinar la relación que existe entre la comunicación laboral y el desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo	Existe relación positiva entre la comunicación laboral y el desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa El Nazareno de Chiclayo	Dependiente: Desempeño Laboral	
			Independiente: Comunicación Laboral	
	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	Determinar la comunicación laboral en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo	Comunicación Laboral	Ascendente	empatía y confianza
		Descendente	claridad y coherencia	
		Horizontal	compañerismo	
	Determinar el desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo	Desempeño	Responsabilidad	compromiso, obligaciones
			Productividad	capacidad de Producir, ser útil

		Eficiencia	capacidad de orientar hacia una meta
		Motivación	capacidad de mantener y dirigir la conducta hacia el objetivo
		Trabajo en equipo	relación entre compañeros
<p>Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de comunicación laboral y las dimensiones del desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo</p>			
Método(enfoque), Diseño y Tipo de investigación	<b>Población, muestra y muestreo</b>	<b>Procedimiento y procesamiento de datos</b>	
Método(enfoque): <b>Cuantitativo</b>	<b>Población:</b> Finita - 63 Colaboradores	<b>Procedimiento:</b> Recojo de información, tabulación.	
Diseño: <b>No experimental y de corte transversal</b>	<b>Muestra:</b> 63 colaboradores- censo	<b>Procesamiento:</b> Análisis de las variables y prueba de hipótesis	
Tipo de Investigación: <b>Aplicada y correlacional</b>	<b>Muestreo:</b> censo		

### 3.10. Consideraciones Éticas

Se está teniendo presente principios éticos para la protección de las personas de investigación:

- *Respeto hacia las personas: consiste en que las personas sean tratados como personas independientes y autónomas para la investigación*
- *Justicia: dar el trato por igual a todos los integrantes en el transcurso de la investigación*
- *Consentimiento: se va a proporcionar toda la información necesaria a las personas en la investigación para que puedan participar de forma voluntaria.*

## IV. Resultados

### 4.1. La relación que existe entre la comunicación laboral y el desempeño

Con respecto a la relación que hay entre la comunicación laboral y el desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo, se visualizan en la tabla, los resultados de la correlación indican que el 55.2% de un desempeño del docente influye a la comunicación que se da en el ambiente laboral. Se confirma que existe una relación positiva regular entre la comunicación laboral y el desempeño, es decir, si aumenta 1 en comunicación laboral, el desempeño aumenta en 0.552.

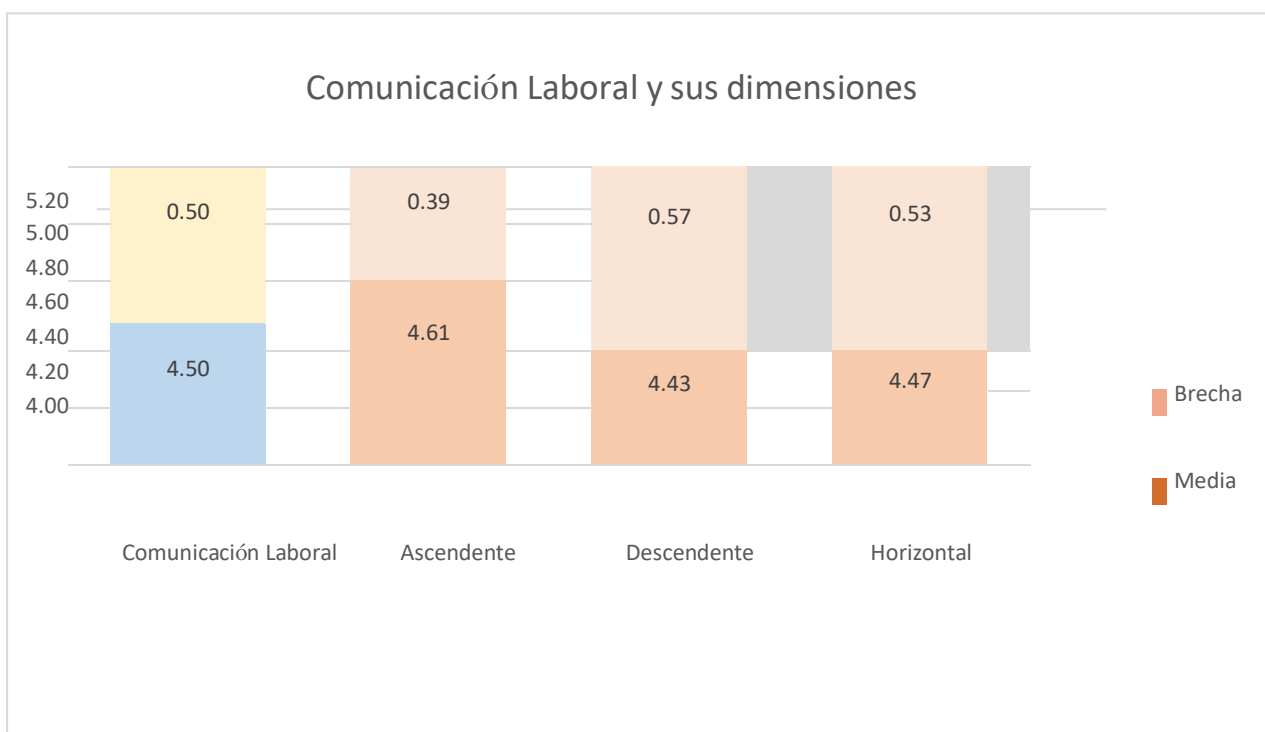
**Tabla 2. Resumen de la correlación entre Comunicación Laboral y Desempeño**

Correlaciones				
			COMUNICACION LABORAL	DESEMPEÑO
Rho de Spearman	COMUNICACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	63	63
	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	63	63

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

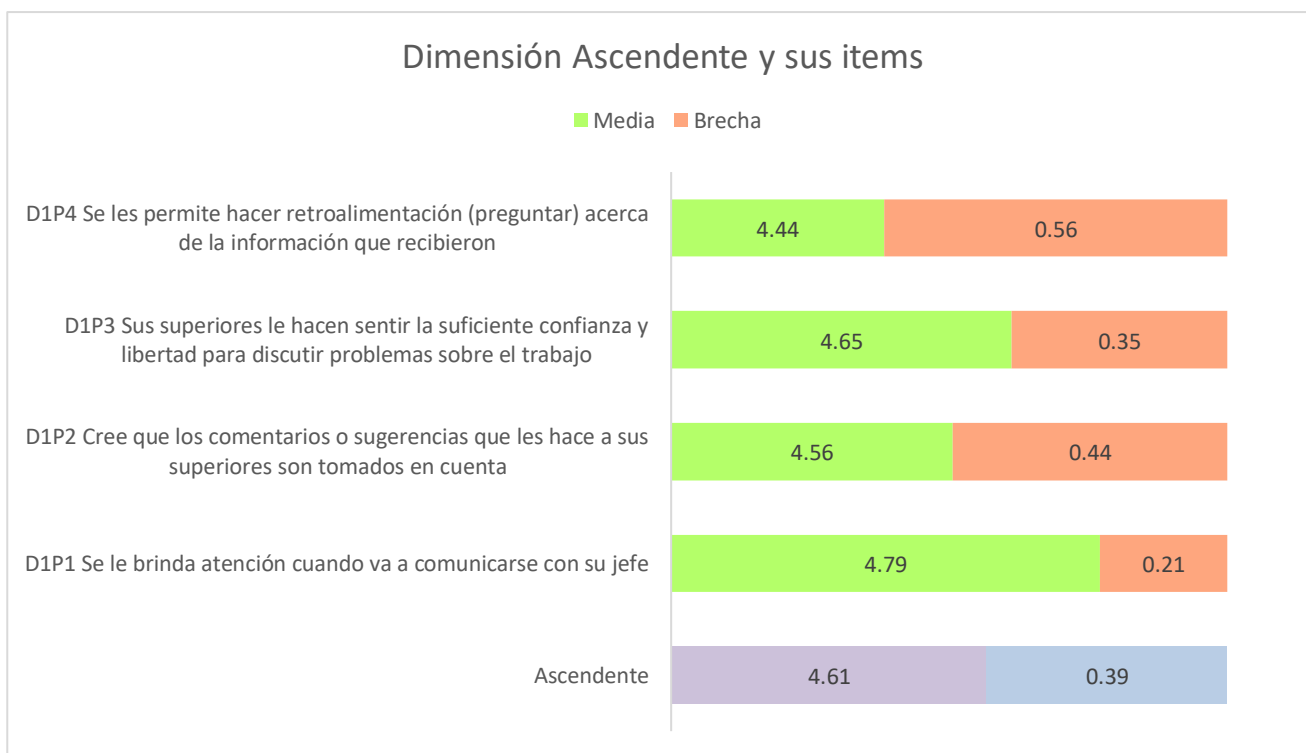
#### 4.2. Determinar la comunicación laboral en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo

La figura 1 muestra el nivel promedio de la variable comunicación laboral, la misma que obtiene un promedio de 4.50 y mostrando una brecha de 0.5, asimismo se observa que la dimensión Ascendente obtiene una variación de 4.61 y una brecha de 0.39, lo que indica que los colaboradores pueden tener una conversación directamente con el director para recibir cualquier información, con respecto a la dimensión Descendente obtiene una variación de 4.43 con una brecha de 0.57, es decir, el director en algunas ocasiones, no tiene una comunicación fluida con todos los docentes por igual, y la dimensión Horizontal tiene una variación de 4.47 y una brecha de 0.53, lo cual indica que la comunicación de docente a docente es inestable algunas veces pero se logra informar cualquier anuncio que se haya establecido en la institución.



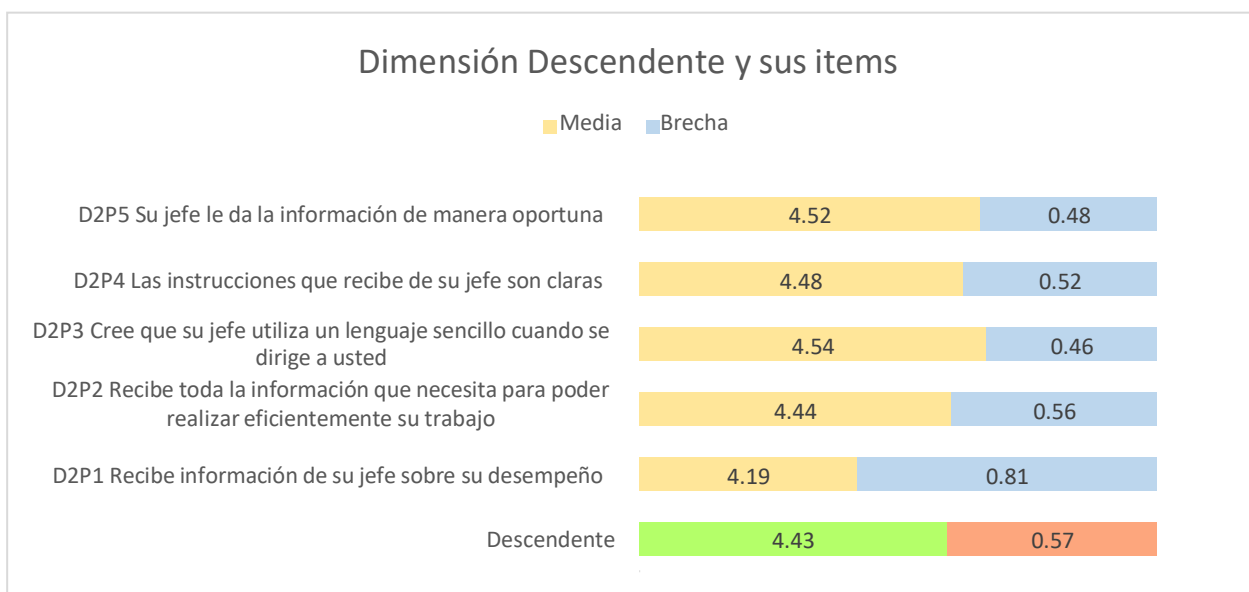
**Figura 1. Variable comunicación laboral y sus Dimensiones**

Por otro lado se observa en la figura 2 donde el promedio de la dimensión Ascendente alcanza un promedio de 4.61 con una brecha de 0.39, con sus correspondientes ítems, donde el ítem con mayor promedio es “Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe”, con una variación de 4.79 con una brecha de 0.21 a comparación de las demás. Es decir que los docentes de la institución son escuchados en los inconvenientes que puedan tener o en los aportes que estos puedan proporcionar al director para alguna mejora que se necesite. Por otro lado, el ítem “Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibieron”, tiene una media de 4.44, esto significa que una vez dada la información, el director no puede atenderlos nuevamente por los mismos temas debido a otras responsabilidades que tenga, esto influye en que los docentes no tengan una idea clara en cuanto al trabajo que deben de realizar



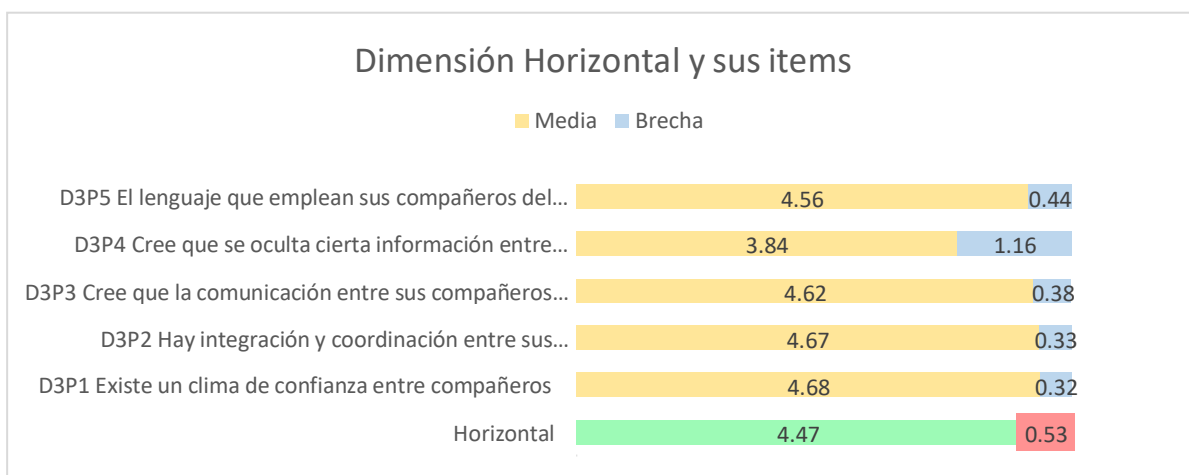
**Figura 2. Dimensión ascendente y sus ítems**

A continuación en la siguiente figura 3 se observa la dimensión Descendente el cual arroja un promedio de 4.43 y con una brecha de 0.57, donde también manifiesta sus respectivos ítems siendo el de mayor promedio “Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted”, con una variación de 4.54 y una brecha de 0.46 a comparación de los otros ítems que están sus promedios por debajo, lo que indica que el director no utiliza un lenguaje complejo para comunicarse, sino les trata de hacer entender a todos, lo que se debe desarrollar en el transcurso de los días hábiles para dicha actividad; sin embargo, el director no indica a los docentes sobre cómo va su desempeño en el trabajo.



**Figura 3. Dimensión Descendente y sus ítems**

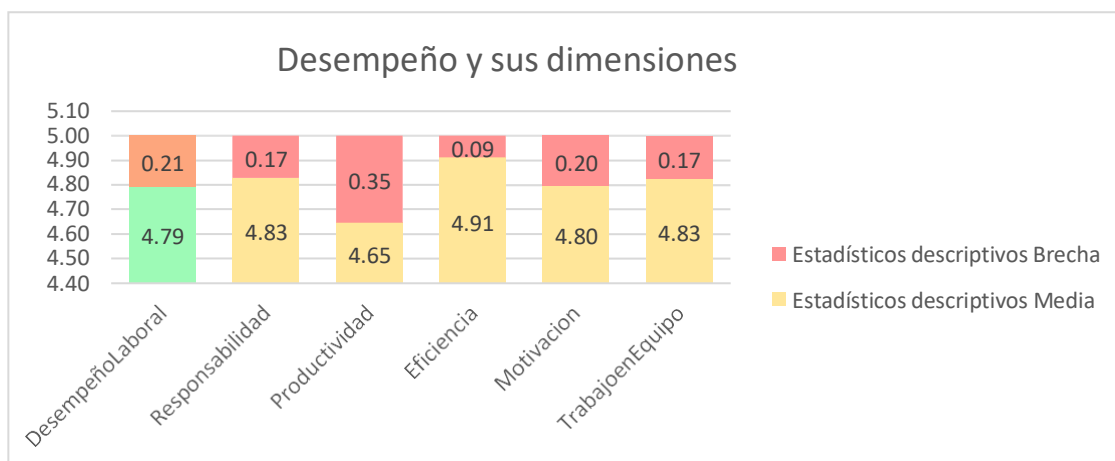
Seguidamente en la figura 4 se observa la dimensión Horizontal el cual muestra un promedio de 4.47 con una brecha de 0.53, en donde también se muestra sus respectivos ítems, donde “Existe un clima de confianza entre compañeros”, es el ítem que posee mayor variación con un promedio de 4.68 y una brecha de 0.32 en comparación a los demás ítems, esto indica que la confianza entre docentes es buena, todos se comentan sobre el desarrollo de sus actividades diarias y opinan constructivamente para una mejor realización de las mismas.



**Figura 4. Dimensión Horizontal y sus ítems**

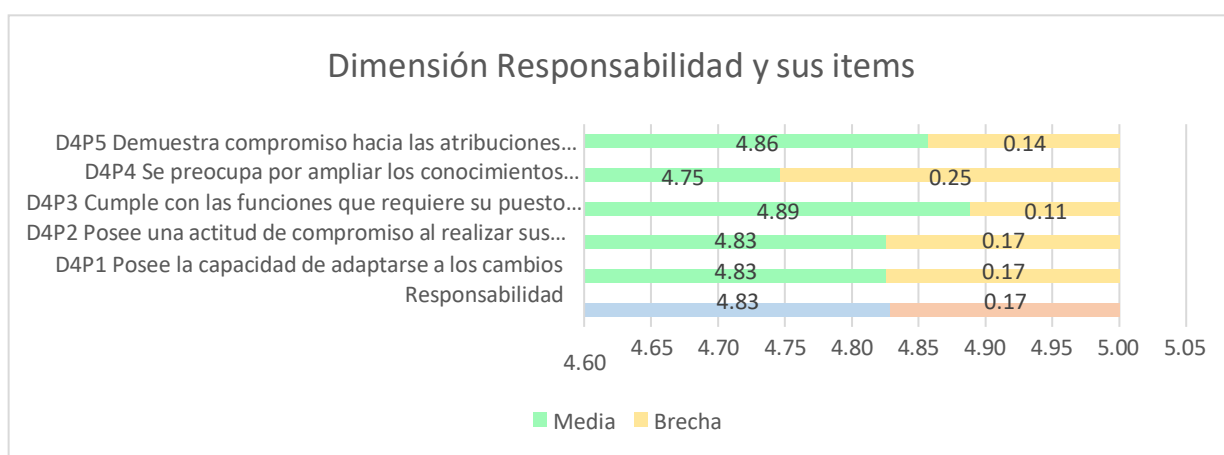
#### **4.3. Determinar el desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo**

La figura 5 muestra el promedio de la variable desempeño, la misma que obtiene un promedio de 4.79 y mostrando una brecha de 0.21, esto demuestra que el desempeño en la institución es considerable, no obstante se observa que su dimensión responsabilidad muestra una variación de 4.83 y una brecha de 0.17, esto quiere decir que los docentes son en su mayoría responsables con las actividades que se les otorgó en sus debidos momentos, en cuanto a la dimensión productividad obtiene una variación de 4.65 y con una brecha de 0.35, esto da a entender que los docentes son productivos pero en un menor grado a comparación de las otras dimensiones, sin embargo la dimensión eficiencia tiene una mayor variación de 4.91 y una brecha de 0.09, dando a entender que los docentes cumplen correctamente con sus funciones, así mismo la dimensión motivación cuenta con una variación de 4.80 con una brecha de 0.20, quiere decir que los docentes se sienten motivados para realizar las clases o actividades que se planteen y por último la dimensión trabajo en equipo cuenta con una variación de 4.83 y una brecha de 0.17, da a conocer que los docentes si suelen trabajar en equipo y saben comprenderse.



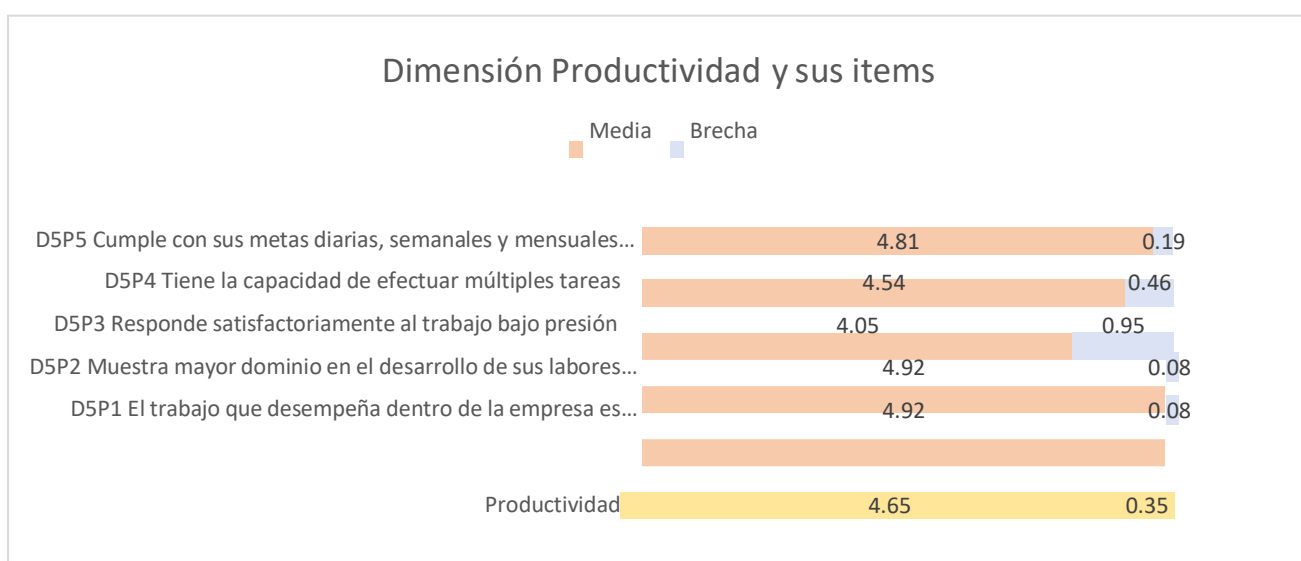
**Figura 5. Variable Desempeño y sus Dimensiones**

A continuación en la figura 6 se muestra el promedio de la dimensión responsabilidad que asciende a 4.83 con una brecha de 0.17, con sus respectivos ítems, donde el ítem con mayor promedio es, Cumple con las funciones que requiere su puesto de trabajo, que tiene una variación de 4.89 y una brecha de 0.11 a comparación de los demás ítems, esto quiere decir que los docentes si cumplen con sus funciones que su puesto de trabajo lo requiere y no existen dificultades considerables para desarrollarlos correctamente, sin embargo en el ítem, Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo, demuestra que los docentes se limitan a aportar nuevos conocimientos para el desarrollo de sus clases y quedarse con lo que la institución le proporciona.



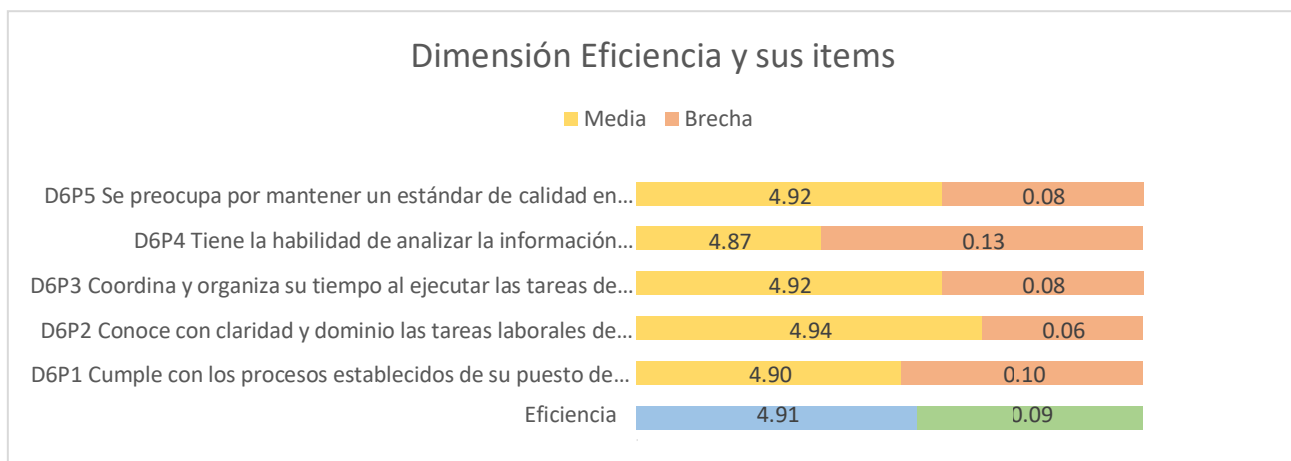
**Figura 6. Dimensión Responsabilidad y sus ítems**

En la figura 7 se muestra que el promedio de la dimensión productividad alcanza un 4.65 con una brecha de 0.35 con sus respectivos ítems en donde los ítems con mayor promedio son: Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado en la empresa y El trabajo que desempeña dentro de la empresa es productivo, en la cual ambos tienen una variación de 4.92 y una brecha de 0.08 a comparación de los demás ítems, eso significa que el dominio en las labores que realizan es en su mayoría manejado y que el trabajo que realizan es productivo, saben muy bien que las actividades que desarrollan en la institución es productivo.



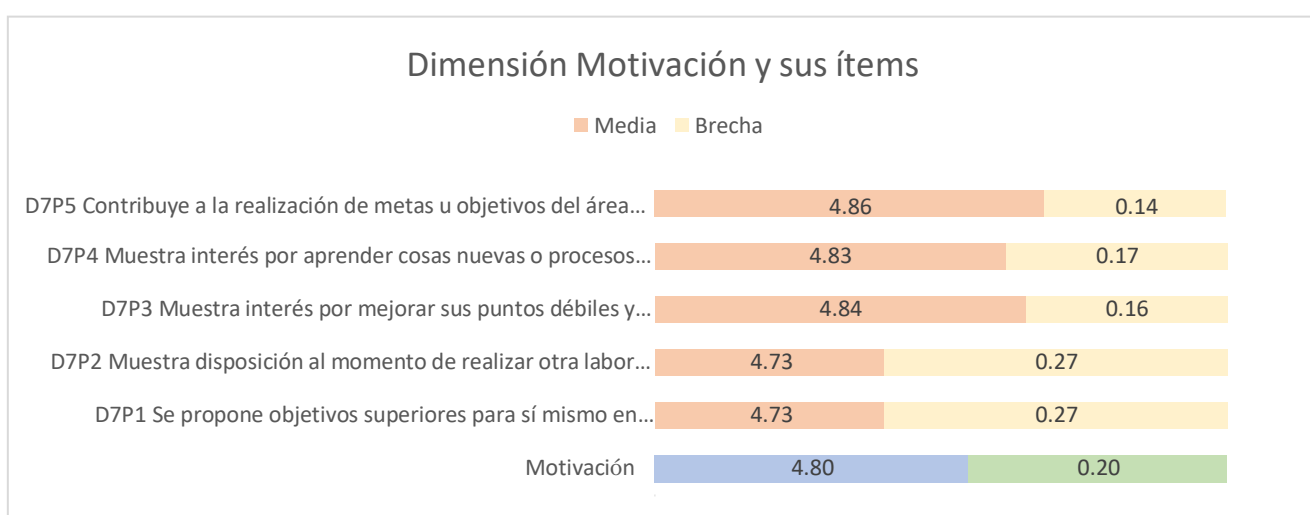
**Figura 7. Dimensión Productividad y sus ítems**

A continuación en la figura 8 se muestra que el promedio de la dimensión eficiencia alcanza un 4.91 con una brecha de 0.09 con sus respectivos ítems, donde el ítem con mayor promedio es Conoce con claridad y dominio las tareas laborales en su puesto de trabajo, que tiene una variación de 4.94 y una brecha de 0.06 a comparación de los demás ítems, esto quiere decir que los docentes conocen y dominan las tareas que les asignan con respecto a su puesto de trabajo en su gran mayoría, mientras que muchos de ellos no tienen la habilidad de analizar correctamente la información que les da y es ahí en donde ocurren problemas para ejecutar actividades.



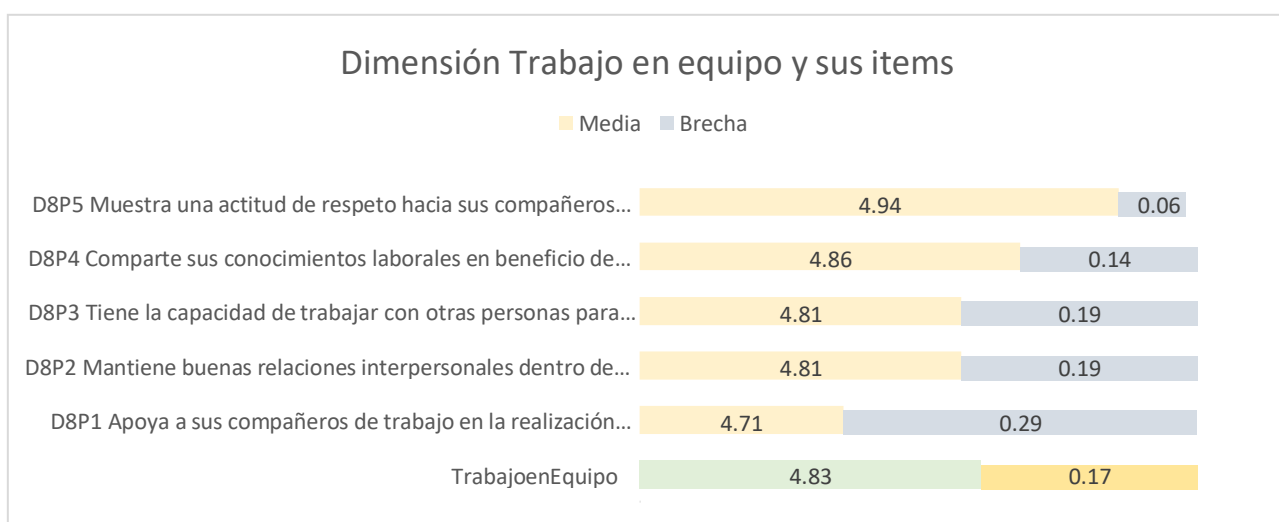
**Figura 8. Dimensión Eficiencia y sus ítems**

Por otro lado, en la figura 9 se muestra que el promedio de la dimensión motivación alcanza 4.80 y una brecha de 0.20 con sus respectivos ítems, donde el ítem con mayor promedio es Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se encuentra, que tiene una variación de 4.86 y una brecha de 0.14 a comparación de los demás ítems, quiere decir que los docentes cooperan y se sienten parte de la institución mediante la realización de las metas y objetivos, mientras que no se proponen objetivos personales en cuanto a lograr una meta por sí mismos en sus puestos de trabajo.



**Figura 9. Dimensión Motivación y sus ítems**

A continuación en la figura 10 se muestra que el promedio de la dimensión trabajo en equipo alcanza 4.83 y una brecha de 0.17 con sus respectivos ítems, donde el ítem con mayor promedio es Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo, con una variación de 4.94 y una brecha de 0.06 a comparación de los demás ítems, da a entender que la actitud de los docentes hacia sus compañeros de trabajo es muy buena, hay respeto hacia sus personas como a sus trabajos, sin embargo, El apoyo a sus compañeros en la realización de tareas o metas es poco menos valorado, cada uno es responsable de lo que hace en sus actividades diarias y no hay apoyo mutuo entre ellos en gran medida.



**Figura 10. Dimensión Trabajo en Equipo y sus ítems**

#### 4.4. Determinar el grado de correlación entre las dimensiones de comunicación laboral y las dimensiones de desempeño en los colaboradores de la Institución Educativa Privada El Nazareno de Chiclayo

Posteriormente en la tabla 2, se realizó el reporte de correlación de las dimensiones de la comunicación laboral y las dimensiones del desempeño en los colaboradores de la institución educativa privada El Nazareno en donde manifiesta que las dimensiones “descendente” (variable independiente) y motivación (variable dependiente), existe una correlación de 0.615, es decir que a los trabajadores les motiva que el director pueda comunicarse con los docentes para realizar sus actividades, confían en sus indicaciones para que el trabajo que se realiza cumpla con los objetivos. Sin embargo, con respecto a la dimensión horizontal y la dimensión productividad existe una correlación de 0.063, es decir que la comunicación que tiene entre docentes es mala esto debido a que las sugerencias o las dudas que puedan tener se las hacen saber inmediatamente al director para que se les aclare; esto no quiere decir que no haya comunicación entre docentes sino que las conversaciones que tienen es de temas sencillos como por ejemplo: como van con sus clases, que tan pronto desarrollan las actividades que se les asignan a los estudiantes, que actividades se aproximan para desarrollar a nivel institucional entre otros

**Tabla 3. Equivalencias para coeficientes de correlación**

			<b>Correlaciones</b>				
			Responsabilidad	Productividad	Eficiencia	Motivacion	Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	Ascendente	Coeficiente de correlación	,387**	,427**	,364**	,536**	,437**
		Sig. (bilateral)	0.002	0.000	0.003	0.000	0.000
		N	63	63	63	63	63
	Descendente	Coeficiente de correlación	,564**	,503**	,444**	,615**	,538**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	63	63	63	63	63
	Horizontal	Coeficiente de correlación	,281*	0.063	,455**	,339**	,380**
		Sig. (bilateral)	0.026	0.624	0.000	0.007	0.002
		N	63	63	63	63	63

**Tabla 4. Rango de evaluación de correlación**

Rango	Relación
0.01 a 0.20	Mala relación
0.21 a 0.40	Relación regular
0.41 a 0.60	Relación buena
0.61 a 0.80	Relación muy buena
0.81 a 0.99	Relación excelente

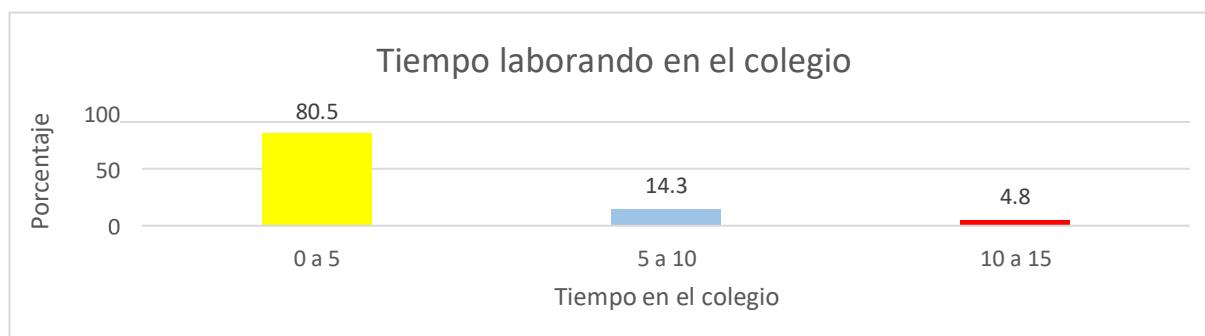
Fuente: elaboración propia

#### 4.5 Perfil del entrevistado

El número de personas que han sido encuestadas para poder analizar los datos sociodemográficos de cada uno ellos son 63 profesores de la Institución Educativa Privada El Nazareno

##### 4.5.1 Tiempo laborando en el Colegio

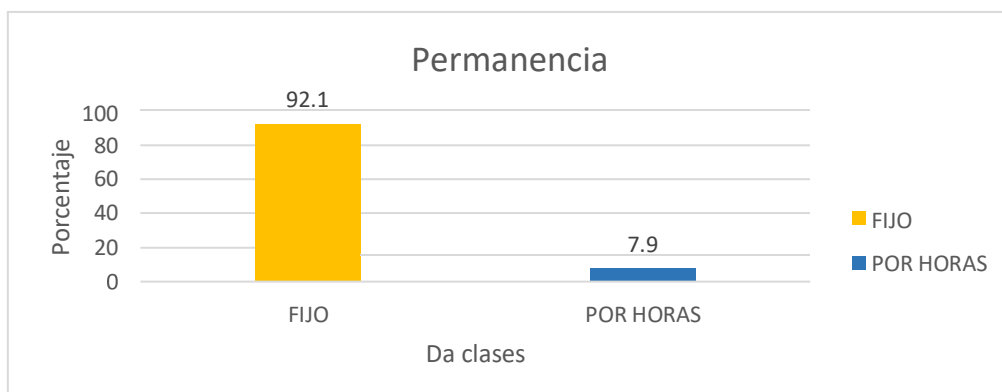
En la figura 11 se muestra el tiempo de permanencia de las personas que trabajan como profesores, en donde el 80.5% de ellos están laborando entre 0 a 5 años en el colegio, por otro lado, el 14.3% están laborando entre 5 años y 10 años a comparación del 4.8% que labora entre 10 a 15 años



**Figura 11. Tiempo en el Colegio**

### 4.5.2 Permanencia

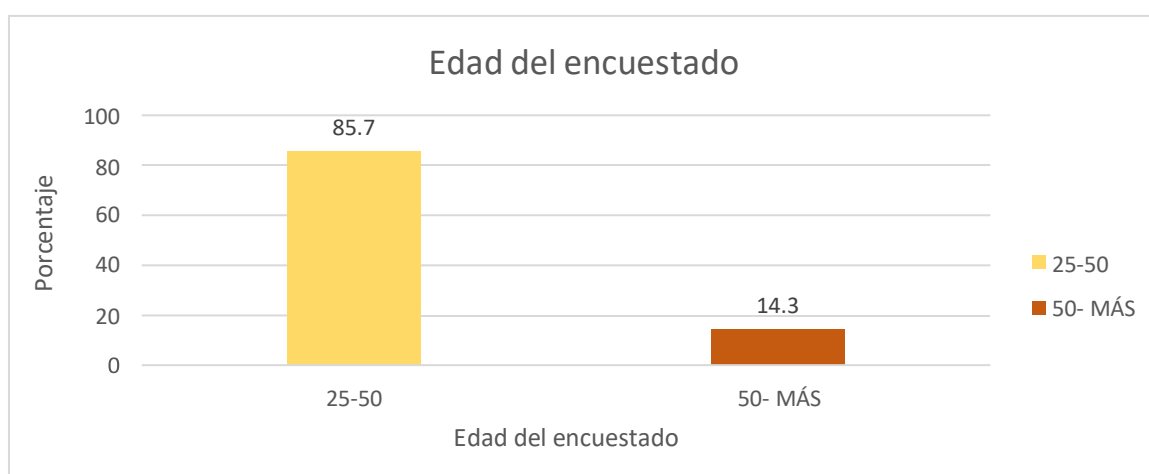
En la figura 12 se muestra si las personas que trabajan en el colegio son permanentes o temporal, de los cuales el 92.1% son personas que trabajan de manera permanente, sin embargo el 7.9% son trabajadores que trabajan por horas en el colegio



**Figura 12. Las personas trabajan permanente o parcial**

### 4.5.3 Edad del encuestado

En la figura 13 se muestra las edades de cada profesor, en donde el 85.7% del total tiene entre 25 y 50 años, por otro lado, el 14.3% tiene entre 50 a más, esto indica que los profesores en su mayoría son jóvenes y por lo tanto pueden ser más dinámicos a la hora de enseñar.



**Figura 13. Edad de los Encuestados**

#### 4.5.4 Nivel en el que labora

En la figura 14, se muestra que el 49.2% de los profesores laboran en el nivel primario de la Institución sin embargo cabe resaltar que tanto el nivel primario como el nivel inicial con 22.2% está enlazado con la figura 16 en donde se manifiesta que la mayor parte de los profesores enseñan todos los cursos; por otro lado el 28.6% labora en el nivel secundario y el 22.2% en el inicial que también está enlazado con la figura 16, es decir que tanto el nivel inicial como el nivel primario tienen una metodología académica unidocente

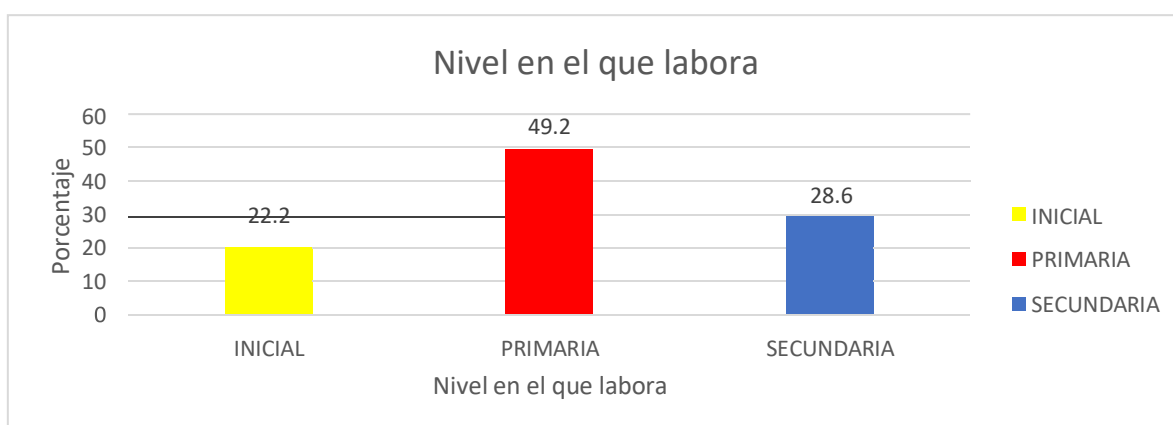


Figura 14. Nivel en el que Labora

#### 4.5.5 Cursos que enseña

En la figura 15 muestra que el 65.1% de los profesores enseñan todos los cursos en los niveles Inicial y Primaria, mientras tanto en el nivel secundario laboran profesores por cursos específicos como se detalla en la figura.

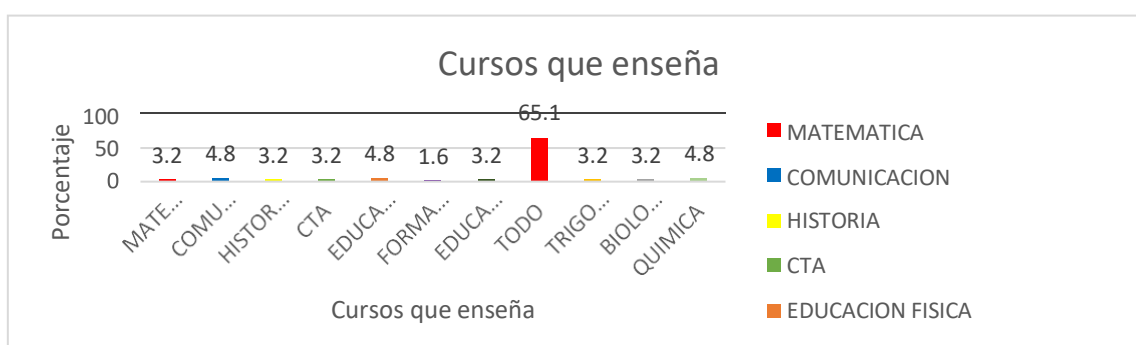
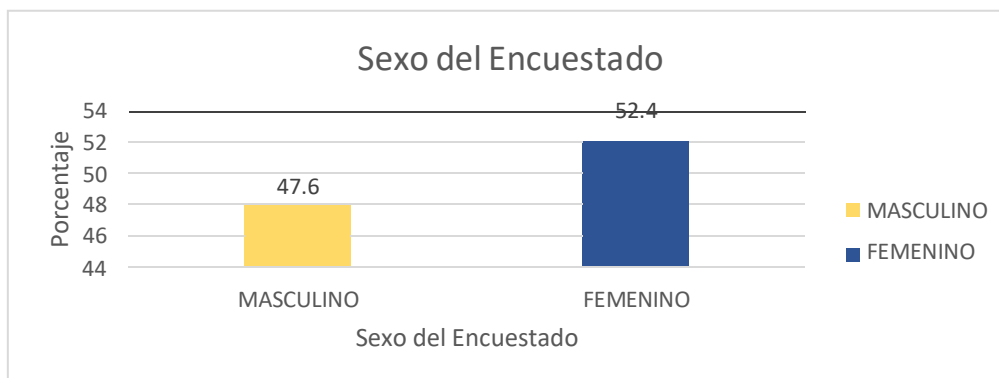


Figura 15. Curso que enseña

#### 4.5.6. Sexo del Encuestado

En la figura 16 muestra que el 52.4% del profesorado son mujeres, y el 47.6% Masculino, esto quiere decir que para el nivel inicial y nivel primario la mayoría de los profesores que enseñan son mujeres.



**Figura 16. Sexo del encuestado**

## V. **Discusión**

Según el objetivo general de la presente investigación, determinar la relación que existe entre la comunicación laboral y el desempeño en los colaboradores de la institución educativa privada El Nazareno de Chiclayo, los resultados obtenidos en la (tabla 1) se evidenció una correlación positiva ( $r = 0.552$ ), entre las variables mencionadas, manifestando mayor relevancia entre las dimensiones comunicación descendente y motivación. Es decir, los docentes son influenciados positivamente por parte de la dirección, al realizar asambleas y capacitaciones entre docentes y directores, donde se plasman contenidos y pautas a favor de la labor institucional. Esto da como resultado una buena motivación por parte del docente para realizar sus actividades las cuales se han estipulado con claridad, así como también por la confianza que les brinda el director y por el compromiso que cada uno tiene en función a sus puestos de trabajo en la Institución Educativa. Esto conlleva a un desempeño laboral bueno, datos que al ser comparados con los encontrados por Arroyo (2019) en su investigación, quien concluyó que obtuvo muy buenos resultados en el desempeño laboral docente mediante la comunicación en gestión organizacional, es decir que se confirma que dentro de la institución educativa, la comunicación docente está directamente influenciada en el desempeño laboral de los mismos, precisando que, mientras un docente tenga la información clara otorgada por parte de la autoridad directiva, la motivación va ser muy buena y por ende va tener un buen desempeño laboral en la institución. Con estos resultados se afirma que una comunicación adecuada va a permitir un buen desempeño de las personas. Además Martínez y Nosnik (2013) define la comunicación organizacional como un proceso por el cual una persona se manifiesta con otro por medio de un informe escrito o verbal, esperando que el receptor transmita una respuesta ya sea oral o conductual, en otros términos, la comunicación es un modo de mantener contacto con los demás a través de pensamientos, emociones, conductas, ideas. En la búsqueda de una respuesta a la comunicación que se ha emitido, normalmente el propósito del emisor es dotar o arreglar la posición del receptor para obtener buenos resultados en cuanto a labor se trata.

Según el primer objetivo específico, determinar la comunicación laboral en los colaboradores de la institución educativa privada El Nazareno de Chiclayo, los resultados obtenidos en la (figura 1) evidencian que la comunicación laboral es muy buena entre los docentes ( $g= 4.50$ ), esto refleja que ellos están optando por un modelo basado en la participación y la colaboración, coordinando diversas acciones con el propósito de conseguir los objetivos educativos propuestos; este modelo no solo lo aplican dentro del entorno laboral sino también fuera de éste para poder lograr entender con mayor claridad lo conversado en reunión; es decir, los docentes se interesan por conocer más sobre los temas tratados, informándose mediante colegas de trabajo por diferentes medios de comunicación actuales, tales como llamadas telefónicas, WhatsApp, correos electrónicos, lo que les permite estar más conectados y sincronizados a las labores diarias institucionales, en cuanto a datos sociodemográficos, en la institución educativa privada el nazareno de Chiclayo se manifestó que la mayor partes de todo el profesorado son mujeres y lo restante son varones, también se pudo identificar el tiempo que labora en la institución educativa por lo que se concluyó que la mayoría de los profesores duran entre cero a cinco años trabajando, por otro lado la edad varía entre los 25 y 50 años de edad, datos que al ser comparados con lo encontrado por Roncal (2018) en su investigación, quien concluyó que obtuvo resultados de la comunicación organizacional en las instituciones educativas de manera positiva regular, eso les permite realizar sus actividades que se han requerido por parte de dirección pero no lograban obtener los resultados que se esperaban, esto debido a que no se generaba confianza para pedir una retroalimentación, por lo que los docentes optaban por pedir información a algún compañero de trabajo para entender con precisión lo que se pedía desarrollar, con estos resultados se afirma que en las instituciones educativas existe una comunicación organizacional buena, sin embargo en cuanto al género de los docentes la mayor parte de ellos son mujeres, por otro lado la edad de ellos varía entre los 45 y 54 años, asimismo la antigüedad laboral se limita de 1 a 8 años en su mayoría, con estos resultados afirma que la edad, la permanencia y el sexo de los docentes también influyen en el desarrollo de actividades institucionales además Ecured (2016) en su

teoría de comunicación en el contexto de instituciones educativas indica que la comunicación que se desarrolla en el entorno interior de las instituciones, el emisor difunde la información necesaria hacia dentro de la organización para su funcionamiento correcto de los receptores. Según el segundo objetivo específico, determinar el desempeño en los colaboradores de la institución educativa privada El Nazareno de Chiclayo, los resultados obtenidos en la figura 5 se evidenció el grado de desempeño laboral muy bueno ( $g = 4.79$ ) indicando que en su mayoría los docentes cumplen con sus deberes establecidos teniendo como factores que influyen en su desempeño personal como la responsabilidad que poseen en cuanto a sus puestos de trabajo, el trabajo en equipo que les permite desarrollarse en conjunto y aportar ideas para lograr alcanzar de manera acelerada el objetivo propuesto, por lo tanto van a ser lo más eficiente posible, pues desempeñan diversas tareas que deben realizarse; asimismo, les motiva a poder ser más productivos y dar mejores resultados en sus labores, datos que al ser comparados con lo encontrado por Morales (2018) en su informe, quien concluyó que obtuvo resultados los cuales indican que el desempeño laboral como tal en la institución es regular, asimismo se determinó que existe dependencia directa del desempeño laboral frente a la comunicación que se brinda de manera asertiva; por lo que, los docentes no se desempeñan correctamente si la autoridad directiva no interviene, con estos resultados se afirma que el desempeño laboral de los docentes está ligado a diversos factores. Además Chiavenato (2000) explica que el desempeño de los integrantes de la organización se puede evaluar mediante elementos relevantes como la actitud que toda persona debe poseer, que tengan iniciativa para realizar tareas sin la necesidad de que alguna otra persona les indique lo que deberían de hacer, la responsabilidad que les compromete a realizar de manera correcta las actividades, la creatividad para dar paso a la innovación y por último la capacidad de realización que están ligadas a un factor importante como lo es la comunicación que se requiere para dar a entender lo que se debe desarrollar mediante un plan de trabajo establecido en la organización.

Según el tercer objetivo específico, determinar el grado de correlación entre las dimensiones de comunicación laboral y de desempeño en los colaboradores de la institución educativa privada El Nazareno, los resultados obtenidos en la (tabla 2) se evidenció un grado de correlación positiva muy buena ( $r= 0.615$ ) de la dimensión comunicación descendente y la motivación, reflejando que la información que brinda el director de la institución educativa a los docentes afecta directamente en una motivación personal para realizar las actividades y por ende, influye en el desempeño mediante comportamientos laborales como el esfuerzo que le dedica un docente a su responsabilidad para obtener un buen resultado y la actitud para desarrollarlo de manera correcta. Por otro lado, la correlación entre la dimensión comunicación horizontal y la motivación se manifestó una relación de ( $r=0.063$ ) esto señala que la comunicación que tienen entre docentes es mala esto debido a que las sugerencias o las dudas que puedan tener se las hacen saber inmediatamente al director para que se les aclare; esto no quiere decir que no haya comunicación entre docentes sino que las conversaciones que tienen es de temas sencillos como por ejemplo: como van con sus clases, que tan pronto desarrollan las actividades que se les asignan a los estudiantes, que actividades se aproximan para desarrollar a nivel institucional, datos que al ser comparados con lo encontrado por Arroyo (2019) en su investigación, quien concluyó que obtuvo resultados positivos en la relación entre la comunicación interna y el desempeño, dando a entender que la comunicación clara en la institución educativa va permitir que el docente tenga una buena actitud profesional al desarrollar sus actividades, motivado por el apoyo de parte de la autoridad directiva y por ende va a desenvolver de manera eficiente sus deberes y su desempeño va ser afectado positivamente, con estos resultados se afirma que comunicar correctamente con un vocabulario sencillo del director va repercutir en el desarrollo laboral de los docentes. Además D'Vicente (2004) explica al desempeño laboral como un grado de realización alcanzado por el colaborador en el logro de los objetivos dentro de la organización en un tiempo establecido. El desempeño individual de una persona debe de ser visualizado y juzgado constructivamente por otra persona de un grado superior para que cuando haga una tarea específica se vea la mejora en su actividad.

## Conclusiones

Se determinó que la relación que existe entre la comunicación laboral y el desempeño en los colaboradores es buena, considerando que una comunicación descendente influye directamente en el desempeño de los docentes, sin embargo existen brechas las cuales el director no brinda un reporte personal sobre su desempeño del docente para que puedan mejorar

Se puede concluir la comunicación laboral en los colaboradores de la institución educativa, es buena, considerando que el dialogo de docentes tiene influencia para desarrollar actividades educativas, sin embargo, cabe resaltar que existen brechas en las cuales no se logran filtrar de manera adecuada la información.

Se concluye que el desempeño es muy bueno ya que los docentes si cumplen correctamente con las funciones durante el periodo académico. Sin embargo, existen deficiencias en el trayecto que ocasiona demoras para finalizar tareas establecidas, como dificultades de análisis de información.

Por otro lado, la relación que existe entre las dimensiones de la comunicación en los docentes y el desempeño es buena considerando que una comunicación descendente influye de manera directa en el desempeño laboral de los docentes mediante comportamientos laborales como el esfuerzo que le dedica un docente a su responsabilidad para obtener un buen resultado y la actitud para desarrollarlo de manera correcta, también influye la motivación personal para realizar sus actividades mediante la comunicación que tienen con el director, ya que confían en las indicaciones que les brinda sin embargo los resultados esperados son buenos pero no es lo suficiente para lograr con un buen trabajo laboral como el que se desea obtener; sin embargo existen brechas en la comunicación horizontal para trabajar en equipo.

## Recomendaciones

En relación entre la comunicación laboral y el desempeño en los docentes, se recomendaría que la institución educativa implemente un comité que incluya a la plana docente en la cual se pueda estar comunicando constantemente las decisiones que se tomen en reunión con el director; también la implementación de una plataforma virtual (intranet) de tal manera que toda la plana docente pueda organizar su material de trabajo por medio de esta y los estudiantes puedan acceder a la plataforma y desde casa poder enviar sus tareas para que el docente pueda revisarlas y en clase darles los respectivos resultados.

Se le podría recomendar a la institución educativa diseñar charlas informativas para docentes y directos con el fin de establecer tipos de comunicación que se deben implementar en la institución educativa, tales como una comunicación asertiva y constante ya que va permitir una mejor relación entre docentes y las actividades se van a desarrollar correctamente

Se recomendaría a la institución que se implementara asambleas de desarrollo académico como un aula de creatividad en donde los docentes se sientan familiarizados con las actividades que están por realizarse en el transcurso del periodo académico, y que a los estudiantes también se les haga partícipes de las dinámicas que se presenten en clase para hacer las clases más amenas y llegar a los alumnos de una manera más entretenida

Se recomendaría implementar talleres interactivos en los cuales los docentes puedan generar un ambiente familiar y establecer una comunicación más sólida entre compañeros de trabajo para generar más confianza entre sí mismos para posteriormente apoyarse en los temas académicos


## Referencias Bibliográficas

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Andrade, H. (2005). *Comunicacion organizacional interna*. La coruña: Netbiblo. Aramendi. (2006). Selección de centro, comunicación y concepto de calidad. *XXI Revista*.
- Arroyo, L. (2019). *Incidencia de la comunicacion en gestion organizacional y el desempeño laboral docente en aula - 2017*. Trujillo.
- Bedoya, S. (2017). Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón.
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). Motivacion y desempeño laboral del personal administrativo en una empresaagroindustrial de la region lambayeque. (*Tesis de Maestria*). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Castro, R. (2017). Desempeño laboral y comunicacion interna en la PNP del distrito de San Luis - Lima 2006. (*Tesis de Maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Cervera, A. (2008). *Comunicacion total*. Madrid: ESIC Editores.
- Cspedes, F. (2017). “*Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017*”. Lima .
- Chiavenato. (2000). *Administracion de Recursos Humanos*. Colombia.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento humano*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Dominguez. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. 83.
- Hernandez. (2014). *Metodologia de la investiacion*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernandez, R. (2008). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F: MCGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez-Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hidrugo, J., & Pucce, D. (2016). El rendimiento y su relacion con el desempeño laboral del talento humano en la clinica San Juan de Dios - Pimentel. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel.
- Juárez, D. (2016). *Relacion entre los factores de motivacion intrinseca y desempeño laboral en un grupo de docentes de un colegio privado de la ciudad de Guatemala* CIÓN INTRÍNSECA Y DESEMPEÑO LA. GUATEMALA DE LAASUNCIÓN.
- Linares, N. (2015). Relacion entre la comunicacion interna y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Fito Pan srl de la ciudad de Trujillo - 2014. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Marín, G. (2018). *INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE EL DESEMPEÑO AUTOPERCIBIDO DE LOS DOCENTES DE LOS COLEGIOS ADVENTISTAS DE LA UNIÓN SUR DE COLOMBIA*.
- Martínez, & Nosnik. (2013). *Comunicación organizacional práctica. Manual Gerencial*. Mexico: Trillas.
- Montoya, M. (2018). *Organizational communication: review of his concept*.

- Morales, S. (2018). "LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA I.E. N° 6075 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS LIMA – 2016".
- Muchinsky. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. Editorial S.A ediciones paraninfo.
- Orellana, G., Bossio, S., & Carhuallanqui, J. (2013). Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Panta. (2016). *Analisis del clima organizacional y su relacion con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio edicativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de ciencias y tecnologia Alfred Novel* .
- Quispe, A. (04 de 2019). Identificación de la Poblacion en la Institucion.
- Robbins. (2004). *Poder sin límites, la nueva ciencia del desarrollo personal*. Editorial.
- Robbins, & Judge. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración decimosegunda Edición*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Roncal, & Salazar. (2018). *RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN CUATRO I.E SECUNDARIAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA*.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). clima organiazcional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno - 2014 - Peru. *Comunicacion* .
- Villafañe, J. (2002). *Imagen Positiva. estion estrategica de la gestion de las empresas*. Madrid: Piramide.
- Werther, W. (2000). *Administracion del personal y recursos humanos*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill. Interamericana.

## Anexos

## Anexo 1. Constancia de autorización de uso de datos



**INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA EL NAZARENO**


"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Chiclayo, 08 de julio del 2019

Profesora  
Mgtr. Valeria llontop hernandez  
Directora de Escuela de Administracion de Empresas

Por medio de la presente carta hacemos constar que se le autoriza al estudiante **Ahender Ordoñez Mendoza**, del VIII ciclo de administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, realizar su trabajo de investigación en esta institución, permitiéndole realizar el levantamiento de información para desarrollar el proyecto de investigación del curso Tesis I, II y III según su cronograma de actividades.

Atentamente



Dir. Adiel Quispe Guevara

Avenida Luis Gonzales 1094 - Chiclayo

## Anexo 2. Cuestionarios aplicados

**CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**Tiempo en el colegio:** \_\_\_\_\_ **Da clases: fijas ( ) por horas ( )**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Área (Inicial/Primaria/Secundaria):** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_

**(Curso que enseña):** \_\_\_\_\_ **Sexo:** \_\_\_\_\_

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

<b>Nunca 1</b>	<b>Ocasionalmente 2</b>	<b>Algunas veces 3</b>	<b>Frecuentemente 4</b>	<b>Siempre 5</b>
----------------	-------------------------	------------------------	-------------------------	------------------

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su Jefe					
2	Cree que los comentarios o sugerencias que les hace a sus superiores son tomados en cuenta					
3	Sus superiores le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo					
4	Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron					
5	Recibe información de su jefe sobre su desempeño					
6	Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo					
7	Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted					
8	Las instrucciones que recibe de su jefe son claras					
9	Su jefe le da la información de manera oportuna					
10	Existe un clima de confianza entre compañeros					
11	Hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas					
12	Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta					
13	Cree que se oculta cierta información entre compañeros de trabajo					
14	El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro					



### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

<b>Nunca 1</b>	<b>Ocasionalmente 2</b>	<b>Algunas veces 3</b>	<b>Frecuentemente 4</b>	<b>Siempre 5</b>
----------------	-------------------------	------------------------	-------------------------	------------------

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Posee la capacidad de adaptarse a los cambios					
2	Posee una actitud de compromiso al realizar sus labores diarias					
3	Cumple con las funciones que requiere su puesto de trabajo					
4	Se preocupa por ampliar los conocimientos relacionados a su puesto de trabajo					
5	Demuestra compromiso hacia las atribuciones que le corresponden					
6	El trabajo que desempeña dentro de la empresa es productivo					
7	Muestra mayor dominio en el desarrollo de sus labores conforme al tiempo que ha estado en la empresa					
8	Responde satisfactoriamente al trabajo bajo presión					
9	Tiene la capacidad de efectuar múltiples tareas					
10	Cumple con sus metas diarias, semanales y mensuales en su puesto de trabajo					
11	Cumple con los procesos establecidos de su puesto de trabajo					
12	Conoce con claridad y dominio las tareas laborales de su puesto de trabajo					
13	Coordina y organiza su tiempo al ejecutar las tareas de su puesto de trabajo					
14	Tiene la habilidad de analizar la información relacionada con su puesto de trabajo					
15	Se preocupa por mantener un estándar de calidad en las tareas diarias que ejecuta					

16	Se propone objetivos superiores para si mismo en cuanto a su puesto de trabajo					
17	Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe inmediato					
18	Muestra interés por mejorar sus puntos débiles y acrecentar sus puntos fuertes en lo que respecta a su rendimiento laboral					
19	Muestra interés por aprender cosas nuevas o procesos que el puesto de trabajo requiera					
20	Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se encuentra					
21	Apoya a sus compañeros de trabajo en la realización de tareas, metas u objetivos en común					
22	Mantiene buenas relaciones interpersonales dentro de su área de trabajo					
23	Tiene la capacidad de trabajar con otras personas para lograr los objetivos del área o departamento en el que se encuentra					
24	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros					
25	Muestra una actitud de respeto hacia sus compañeros de trabajo					

Anexo 3. **Constancia de validación de experto de cuestionario y / o entrevista****CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO  
POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Luis A. Angulo Bustos, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas titulado "Comunicación Laboral Y Desempeño En Los Colaboradores De La Institución Educativa Privada El Nazareno", elaborado por el Bach. Ahender Ordoñez Mendoza; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

**Atentamente**

Chiclayo, 18 de Septiembre de 2019.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI 07853983

Dr./Mg./Lic. Nombre: Luis A. Angulo Bustos.  
Cargo Actual: Docente Facultad CCEE.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO  
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Martin Mares Ruiz, mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas titulado "Comunicación Laboral Y Desempeño En Los Colaboradores De La Institución Educativa Privada El Nazareno", elaborado por el Bach. Ahender Ordoñez Mendoza; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 18 de Septiembre de 2019.

FIRMA DEL EXPERTO

DNI 6760795

Dr./Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual:

Martin Mares Ruiz  
Profesor adscrito a  
la Facultad de Ciencias Empresariales



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO  
POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, R. Camilo Giron C., mediante la presente hago constar que el instrumento de recolección de datos de la tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas titulado "Comunicación Laboral Y Desempeño En Los Colaboradores De La Institución Educativa Privada El Nazareno", elaborado por el Bach. Ahender Ordoñez Mendoza; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 18 de Septiembre de 2019.

  
FIRMA DEL EXPERTO  
DNI 02600492

Dr./Mg./Lic. Nombre: Rafael Camilo Giron Cordova  
Cargo Actual: Coordinador del Área de Talento Humano  
Fac. CCEE


Anexo 4. **Reporte de estadística inferencial complementarias Comunicación Laboral**

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.764
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	381.837
	gl	91
	Sig.	0.000

Desempeño Laboral

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.613
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1911.465
	gl	300
	Sig.	0.000

## Anexo 5. Recibo digital de turnitin




### Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Ahender Ordoñez Mendoza
Título del ejercicio:	Seminario de Tesis III Administració...
Título de la entrega:	Relacion entre la comunicación labo...
Nombre del archivo:	INFORME_DE_TESIS_ORDO_EZ_...
Tamaño del archivo:	642.13K
Total páginas:	67
Total de palabras:	12,697
Total de caracteres:	68,055
Fecha de entrega:	24-jul-2020 10:44p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	1342774369

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MEGROVEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



RELACION ENTRE LA COMUNICACIÓN LABORAL Y EL  
DESEMPEÑO EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA PRIVADA EL NAZARENO DE CHILCAJO

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS