



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa

Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Gómez López, Milagros Marisol (ORCID: 0000-0002-3437-8365)

Guarniz Gutiérrez, Leslie Xiomara (ORCID: 0000-0003-1246-8930)

ASESOR:

Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dando siempre el primer lugar a Dios porque él nos dio la sabiduría para culminar nuestra tesis de manera exitosa.

A nuestros padres quienes con todo su amor nos brindaron su apoyo incondicional para obtener nuestros logros.

A nuestros hermanos y familiares por los gestos y palabras de ánimo que constantemente nos brindaron.

A la Universidad Cesar Vallejo y nuestros docentes que contribuyeron en nuestra formación profesional.

Las autoras

Agradecimiento

A Dios, a nuestros padres, hermanos y familia por apoyarnos durante los años de estudio para lograr culminarlos.

A nuestros asesores Mgtr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca y Mgtr. Landers Moscol Mario Arturo por apoyarnos con sus conocimientos en el desarrollo de nuestra tesis.

A la promotora de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús Lic. Rosa Vega Corcuera por habernos concedido la oportunidad y facilidades para adquirir la información necesaria.

Las autoras

Página del Jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

GUARNIZ GUTIÉRREZ, LESLIE XIOMARA

cuyo título es:

**Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución
Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:15..... (Número).....
.....QUINCE..... (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.


.....
MGTR. RANDALL MANOLO, GUTIERREZ CHILCA
PRESIDENTE


.....
MGTR. MARIO ARTURO, LANDERS MOSCOL
SECRETARIO


.....
MGTR. JUAN FRANCISCO, SALAZAR LLANOS
VOCAL

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

GÓMEZ LÓPEZ, MILAGROS MARISOL

cuyo título es:

**Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución
Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *15* (Número).....
..... *QUINCE* (Letras).

Chimbote 04 de Diciembre del 2019.



 MGTR. RANDALL MANOLO, GUTIERREZ CHILCA
 PRESIDENTE



 MGTR. MARIO ARTURO, LANDERS MOSCOL
 SECRETARIO



 MGTR. JUAN FRANCISCO, SALAZAR LLANOS
 VOCAL

Declaración de autenticidad

Nosotras Leslie Xiomara Guarniz Gutiérrez con DNI N° 76586930 y Milagros Marisol Gómez López con DNI N° 72547380 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

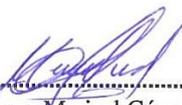
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



.....
Leslie Xiomara Guarniz Gutiérrez

DNI 76586930



.....
Milagros Marisol Gómez López

DNI 72547380

Chimbote, 04 de diciembre 2019.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado... ..	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vii
Resumen... ..	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento	24
2.6. Métodos de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	25
III. Resultados	26
IV. Discusión.....	40
V. Conclusiones.....	43
VI. Recomendaciones.....	45
VII. Propuesta.....	46
Referencias	51
Anexos.....	58

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la Comunicación organizacional y la Productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019. La presente tesis se fundamentó en las teorías de Comunicación organizacional sustentada por Túnez (2007) y Productividad laboral sustentada por Gutiérrez (2010). La tesis se realizó bajo el tipo de investigación cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo. La población fue de 22 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar información fue un cuestionario, considerando una muestra censal.

Con respecto a los resultados obtenidos, el 73% de los trabajadores percibieron que existe muy buena comunicación organizacional en la Institución, en cuanto a la dimensión comunicación interna el 77% de los trabajadores lo percibieron como un nivel muy bueno y la dimensión comunicación externa el 55% de los trabajadores lo percibieron como un nivel muy bueno. En cuanto a la variable de productividad laboral el 100% de los trabajadores mostraron que son productivos, el 91% de los trabajadores fueron eficaces, el 100% fueron eficientes y el 100% de los trabajadores se adaptaron a los cambios.

Palabras clave: Comunicación Organizacional, Productividad Laboral, eficacia, eficiencia.

Abstract

The objective of this study was to analyze the organizational Communication and the Labor Productivity in the Private Educational Institution Mi Buen Jesús, Chimbote - 2019. Gutiérrez (2010) based this thesis on the theories of organizational Communication sustained by Túnez (2007) and Labor Productivity sustained. The thesis was carried out under the type of quantitative investigation; design no experimental and descriptive level. The population was 22 workers. The way used was the survey and the instrument to collect information was a questionnaire, considering a censal sample.

With respect to the results obtained, the 73% of the workers perceived that is a better Organizational Communication in the Institution, as soon as to internal communication dimension the 77% of the workers they perceived it as level very good and the external communication dimension 55% of the workers perceived it as level very good. Regarding of labor Productivity variable, the 100% of the workers showed that they are productive, 91% of the workers were effective, the 100% were efficient and the 100% of the workers adapted to the changes.

Keywords: Organizational Communication, Labor Productivity, efficacy, efficiency.

I. Introducción

Actualmente se desarrollan trabajos importantes sobre diferentes temas de gestión de organizaciones, pero es poco estudiado el tema de comunicación organizacional de la cual surgen diferentes problemas ya sea de clima laboral, de motivación o de desempeño entre otros, afectando a la empresa en cuanto a sus ingresos, afectan a los trabajadores y a los clientes quienes son la fuente principal de utilidad para las organizaciones.

A nivel internacional el problema en cuanto a Comunicación Organizacional encontramos a García (2016) que hizo una publicación en Business School EALDEP de España, donde nos dice que los problemas de comunicación organizacional de manera interna se pueden dar porque los miembros de la institución manejan diferentes tecnicismos, también porque los empleados no están orientados hacia un objetivo común o que no cuentan con las habilidades para trabajar en equipo. Otro factor se da cuando entre trabajadores se intentan comunicar y no se logran entender o interpretar haciendo el trabajo distinto al que la organización espera ocasionando problemas entre ellos, también se dan problemas de comunicación cuando el jefe no inspira confianza en sus empleados y no les permite desarrollar su creatividad o aportar ideas para la organización.

En el ámbito nacional el problema en cuanto a la Comunicación Organizacional mencionó el catedrático de ESAN Solano (2016), en el diario Peruano, que muchas veces las instituciones cometen errores de que solo el jefe realice las actividades de comunicación y también que los trabajadores creen que un mensaje o publicación mediante las redes sociales es suficiente para realizar las labores que se les indique, pero hay que tener en cuenta que dichos mensajes no siempre se interpretan de la manera correcta originando que no se cumpla las actividades de acuerdo a la orden que se dio. Es importante saber utilizar los medios de comunicación de las redes sociales, es mucho mejor que las ordenes se den directamente a los trabajadores para que no se interprete de otra manera y no afecte a la empresa ni a los clientes.

El problema que nos mostró Mena y García (2017) sobre la comunicación organizacional interna del colegio Oscar Nicolás Torres Velásquez de Ancash,

donde aportó que esto se da debido a la organización estática, no se respetan los canales de comunicación originando conflictos internos de la institución además una realidad muy parecida a los demás colegios es que las decisiones que toma la dirección es sin consultar a los docentes o padres originando conflictos entre ambas partes llevando esto a que la directora de esta institución se encuentra en descontento con su personal docente y estos a la vez con su directora.

Por otro lado, también es importante estudiar la productividad laboral y los problemas que surgen en cuanto al ámbito internacional para buscar soluciones, por ello, Mayo (2014), en su artículo publicado en Gestipolis de México, mencionó que según un estudio realizado por el CEF (Centro de Estudios Financieros) los problemas de productividad laboral se dan por ausencia de motivación hacia los empleados, una mala organización laboral, la incapacidad de liderazgo de los superiores, la falta de delegación de problemas, la desconfianza entre jefes y empleados, el salario bajo, el conformismo y los comentarios mal interpretados o llamados chismes. Por ello, las empresas no logran alcanzar sus objetivos y su crecimiento es lento o sucede que muchas fracasan, es necesario evaluar constantemente al personal para buscar su mejor rendimiento.

En el ámbito nacional los problemas según Castillo (2018), mencionó que en el Perú el déficit en cuanto a productividad laboral se debe a las infraestructuras que tienen las organizaciones y a la educación en nuevas tecnologías que se debe enseñar para poder manejar tecnologías modernas y usarlas para mejorar las labores. Además, surgen estos problemas también por falta de inversión en investigación por parte del Estado peruano, el cual hace un estancamiento en el avance de la productividad laboral.

Por lo tanto, analizando la información brindada podemos decir que en la IEP MI BUEN JESÚS se planteó la siguiente problemática sobre la comunicación, donde los trabajadores por necesidad o por algún otro motivo no expresan abiertamente su sentir ante sus jefes ya que muchas de las veces no logran entender las órdenes que reciben, la comunicación no es fluida entre jefe y subordinado llegando a afectar a los alumnos y padres de familia, en cuanto a su productividad laboral de los trabajadores, la Institución se encuentra satisfecha debido a que

rinden lo esperado pero se realiza una evaluación formal simplemente se hace observación durante su labor.

Los antecedentes de este estudio a nivel internacional que se consideraron fueron tales como, en Cuba, Segredo, García, López, León y Perdomo (2017) en su artículo científico, el tipo de estudio fue descriptiva y su población fue de 13 expertos, en la cual se concluyó; la comunicación organizacional está relacionado con el clima organizacional ya que a buena comunicación se dará un mejor ambiente para el desarrollar sus actividades, y también mantener una relación interpersonal es dar una imagen adecuada de la organización y sobre todo es muy esencial la retroalimentación entre colaboradores para que el trabajo salga mucho mejor.

En Costa Rica, Zuñiga (2010) en su artículo científico, se concluyó; la comunicación organizacional tiene que ser rigurosamente aplicado para ver la eficacia y eficiencia de la organización, en este caso de la escuela de arte donde se desarrollan los docentes enseñando y aprendiendo cada día, además añade que si hay cambios en la cultura o en el esquema como trabaja la institución tiene que hacerse saber a todos los trabajadores para que estos se adecuen al cambio y puedan trabajar mejor.

Uruguay, Domínguez (2019) en su artículo científico, el tipo de estudio fue descriptivo exploratorio, su población estuvo conformada por 22 establecimientos educacionales en áreas urbanas o rurales de las comunas de Pudahuel y la Cisterna y que estuvieran activas durante el año 2015, en la cual concluyó que la comunicación organizacional se debe desarrollar formal e informalmente así llegar hacia todos los trabajadores y crear un ambiente con más comprensión para lograr alcanzar los objetivos y poder transmitir hacia los usuarios el mensaje claro y preciso.

Ecuador, Contreras (2007) en su artículo científico, el tipo de estudio fue descriptiva, la población estuvo conformado por 34 participantes del área Administrativa de una Institución Privada de Educación Superior en Zacatecas, en donde concluyó que la comunicación organizacional tiende a ser mala cuando no hay una buena comunicación entre jefes y trabajadores ya que no hay actividades

que faciliten dicha comunicación, pero esto se puede mejorar siempre y cuando los trabajadores creen costumbres comunicativas internamente.

En Medellín, Arévalo (2014) en su artículo científico, el tipo de estudio fue descriptivo, en donde se concluyó que la comunicación organizacional si lleva a cabo positivamente pueden surgir cambios de mejora entre trabajadores de las diferentes áreas y directivos, ya que si los empleados, trabajan en quipo ya sea de la misma área o no, hacen que el trabajo sea mucho mejor gracias a la buena comunicación que se desarrolla para que puedan estar bien informados de las actividades a desarrollarse.

Venezuela, Fernández y Useche (2015) en su artículo científico, el tipo de estudio fue descriptiva en donde llegaron a la conclusión que la comunicación organizacional depende mucho de la retroalimentación que los directivos hagan a sus trabajadores ya que muchos casos no se logra entender completamente el mensaje o la idea que quiere transmitir para que el trabajo se desarrolle objetivamente y esto depende de las técnicas de comunicación que las organizaciones utilizan para que así la comunicación este activa.

En Guadalajara, Sotelo y Figueroa (2017) en su artículo científico, fue de tipo no experimental, correlacional y transversal, la población fue de 28 docentes y 24 administrativos, en la cual concluyeron que la CO ayuda mejorar la calidad de servicio que se le brinda al usuario y esto ayuda a mejorar la comunicación interna y externa ya que se demuestra que la organización está compuesta de valores y respeto por sus colaboradores.

Ecuador, Gómez y Benito (2014) en su artículo científico, el tipo de estudio fue descriptivo, llegaron a la siguiente conclusión, que la comunicación organizacional representa una ventaja competitiva sobre otras organizaciones ya que no solo representa la parte externa de la empresa sino la parte interna logrando así un mayor compromiso de los empleados, ya que a través de una comunicación positiva se mejora el clima y genera un trabajo más comunicativo.

En Guadalajara, Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) en su artículo científico, dieron la conclusión; es muy importante el ambiente laboral para una

adecuada comunicación organizacional ya que los trabajadores o colaboradores deben tratar directamente con sus jefes tener mejor información en cuanto a los cambios que se realicen para un buen desempeño en sus actividades.

En Venezuela, Terán y Lorenzo (2011) en su artículo científico, el tipo de estudio es exploratorio y descriptivo, la población estuvo conformada por los trabajadores de las IES, se concluyó; las estrategias que plantea la institución y su cultura organizacional se deben compartir con el personal para que estos desarrollen sus labores de la mejor manera y tengan en cuenta en base a que dirección deben trabajar, es decir que la institución y los trabajadores tenga el mismo objetivo.

Por otro lado, en Costa Rica, Lazo y Roldán (2015) en su artículo científico, la población estuvo conformada por 12 trabajadores de puestos gerenciales, en donde concluyeron que la productividad laboral depende en muchos casos de las altas gerencias, ellos deben tomar el control para una mejor organización y control del rendimiento de sus trabajadores como el uso adecuado de los recursos que brinda la empresa y así puedan brindar un mejor servicio al usuario.

También en Colombia, Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) en su artículo científico, el tipo de estudio es factorial exploratoria, la población estuvo conformada por 46 pymes del sector confecciones del AMB, en donde se concluyó: es importante evaluar y proponer mejoras para el factor humano y en cuanto al proceso productivo se debe implementar una gestión de procesos y poder tener un personal capacitado y un mayor control de los procesos.

En el ámbito nacional se consideraron antecedentes como el de Céspedes (2017) en su tesis de licenciamiento de la Universidad César Vallejo, 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, el tipo de estudio fue correlacional-descriptiva, la población estuvo conformada por 175 docentes de instituciones educativas públicas, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y la técnica la encuesta, se concluyó que: Las mujeres presentan un mayor grado de

comunicación en cuanto a los hombres, pero en edades y estado civil se muestra igual la comunicación entre los trabajadores de las instituciones (p.99).

En Perú, Huamán (2017) en su artículo científico, el tipo de estudio es no experimental con características descriptivas, la población estuvo conformada por 57 docentes y 69 personal administrativo de una entidad educativa privada de Arequipa, en donde concluyo que si la empresa se enfoca más en utilizar mejor los recursos se propiciara una productividad laboral mejor así mismo el rendimiento que tiene los trabajadores tiene que estar vinculado con la motivación que perciba cada uno.

Perú, Marin y Placencia (2017) en su artículo científico, el tipo de estudio fue descriptivo, la muestra fue de 136 trabajadores, en la cual concluyeron que la motivación del personal depende mucho para que la productividad laboral sea mejor ya que influye en la adaptación de los trabajadores a los cambios que puedan ocurrir dentro de la empresa mejorando así el rendimiento individual.

De igual modo Jilapa y Pari (2018) en su tesis de licenciatura de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, se planteó como objetivo general Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima organizacional de los directivos y personal administrativo de la UGEL Arequipa Sur 2018, la población estuvo constituida por 123 trabajadores entre administrativos y directivos, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario y la técnica la encuesta, concluyeron: La comunicación organizacional es importante si es elevada porque generará un buen clima laboral debido a que la información se va a poder transmitir de una manera adecuada entre todos los colaboradores de la institución, canalizando el mensaje de la mejor manera y rindiendo mejor en el trabajo (p.167).

Por otro lado, Ancco (2016) en su tesis de licenciamiento de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, fue de tipo no experimental-transversal, la población estuvo constituida por 33 trabajadores de los que laboral en la Municipalidad Distrital de Hualmay, concluyó: La comunicación organizacional junto con el clima logra planificar, ejecutar y analizar los procesos para una adecuada comunicación, logrando fortalecer las relaciones entre personal el donde

muchas veces hay problemas en coordinaciones es por ello, que se analizó este aspecto concluyendo que no hay una adecuada coordinación entre personal por lo que se considera hacer capacitaciones para la mejora de la comunicación en la organización (p.75).

Bernardo, Sánchez y Sánchez (2017) en su tesis de Licenciatura de la Universidad Privada Telesup, se planteó como objetivo general Determinar la relación entre administración estratégica y comunicación organizacional en la Institución Educativa Emblemática – Jornada Escolar Completa “Nuestra Señora de la Asunción”, Cutervo- Cajamarca, 2017, es del tipo descriptivo-correlacional, tuvo como población 39 docentes del nivel secundaria de la I.E.E Nuestra Señora de la Asunción, tuvieron como instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta, donde concluyó: Que si la parte administrativa de la institución se comunican adecuadamente existirá una buena comunicación con los docentes, ya que también se tienen que comunicar estratégicamente para que haya un mayor grado de comunicación organizacional (p.131).

En Perú, Orellana, Bossio y Carhuallanqui (2013) en su artículo científico, el tipo es descriptiva-comparativa, su población estuvo conformada por 182 personas en las cuales estaban docentes, estudiantes y administrativos, tuvieron como instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta, llegando así a la siguiente conclusión: Que la comunicación organizacional tiende a ser mala entre docentes mientras que en la parte administrativa la comunicación se maneja de una manera más correcta, por otro lado la comunicación varía entre género, edad, condición laboral , influye mucho en la personalidad de la persona para comunicación adecuadamente dentro de la organización.

Así mismo, Facho (2017) en su tesis de magister de la Universidad César Vallejo, su objetivo general fue Determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima – 2016, el tipo de estudio fue descriptivo, la población la conformó el personal que labora en la subgerencia de operaciones de fiscalización de Lima, el instrumento que se utilizó fue del cuestionario y la técnica fue la encuesta, en la cual se concluyó: No

existe una óptima dirección administrativa ya que los trabajadores no llegan a conocer los objetivos planteados en la planeación, es por ello que muchas veces realizan mal su trabajo y no se sienten identificados con lo que hacen y esto lleva a que no se sientan valorados por el esfuerzo que realizan ya que no hay una retroalimentación adecuada (p. 64).

Así también Fabian (2018) en su tesis de magister de la Universidad César Vallejo, se planteó como objetivo general Determinar la relación de las habilidades directivas y la productividad laboral de los trabajadores de una institución pública del área de cobranza coactiva, Lima, 2018, es de tipo descriptivo, tuvo como población 120 trabajadores de una institución pública del área de cobranza coactiva, Lima-2018, tuvo como instrumento el cuestionario y la técnica fue la encuesta, donde concluyó: Existe una relación directa entre las habilidades que posee cada trabajador con su productividad laboral, logrando así que cada trabajador se encuentre en el puesto correcto para que se pueda desempeñar correctamente (p.85).

Además, Paico (2017) en su tesis de licenciamiento de la Universidad César Vallejo, tuvo objetivo general Determinar la relación del management of personnel rotation y la productividad laboral de los trabajadores del área de ejecución coactiva de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote-2017, fue de tipo descriptiva, tuvo una población de 30 trabajadores de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, el instrumento que utilizaron fue el cuestionario y la técnica la encuesta, donde concluyó: Está relacionado las dos variables ya que si no hubiera frecuente rotación del personal se trabajaría mucho mejor en la empresa, pues en muchos casos la estandarización es lo más adecuado para que el trabajador se desarrolle en un alto nivel en cuanto a su campo de trabajo y logre aumentar su productividad (p.47).

Finalmente, Cutti (2017) en su tesis de licenciamiento de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la mejora continua y la productividad de los colaboradores en la Estación de Servicio La Doxa EIRL- Nuevo Chimbote 2017, fue de tipo descriptivo, tuvo una población de 10 trabajadores, se utilizó el instrumento del cuestionario y la técnica de la

encuesta, donde concluyó: Los trabajadores en la empresa no se sienten motivados debido a que no existe una buena gestión de parte de los administrativos y por ello los trabajadores sienten que la empresa no progresa y no laboran como debería ser por el temor que sienten. Además, nos dicen que la productividad laboral se debería comentar en las capacitaciones y sobre todo dar incentivos y motivaciones para que esta aumente (p.50).

En el marco teórico se consideró para la Comunicación Organizacional la siguiente teoría, donde Adler (2005) menciona que la comunicación se da en todos los ámbitos para poder intercambiar información útil ya sea en el trabajo, familia, amigos, etc., por ello debemos desarrollar la habilidad de comunicarnos eficazmente.

Para eso debemos tener en cuenta que la comunicación es una manera de contacto con otros seres ya sea de un punto a otro, de esta forma estaremos transmitiendo una cierta idea que tengamos y queramos hacer conocer a la otra persona o personas. También menciona que existe comunicación no verbal, verbal y escrita; la elección depende del emisor lo importante es la intención la cual es hacer llegar el mensaje.

Así mismo, la comunicación cuenta con procesos; para que se pueda dar una manera correcta consta de elementos, y entenderlos es lo esencial para poder comprender a quien expresa una idea. (Adler, 2005, p.8).

- Emisor: es aquella persona que comunica el mensaje o idea.
- Mensaje: es la información que da el emisor en la comunicación, algunos de ellos son intencionados, a que tener en cuenta que mensaje no es lo mismo que significado
- Cifrar: el emisor escoge palabras o técnicas no verbales para que pueda emitir su mensaje.
- Canal: es el medio por el cual queremos transmitir nuestro mensaje pueden ser físicos o no físicos, a través de, mensajes de texto, llamadas, correos, etc.
- Receptor: es quien recibe el mensaje y confiere un significado.

- Descifrar: es cuando el mensaje no se logra entender bien y se tiene que interpretar dando significado a las palabras o símbolos, para que logre comprender lo que el emisor ha intentado hacerle llegar.
- Retroalimentación: se puede dar verbal, dando así un resumen del mensaje que quieres hacer llegar y la no verbal como por ejemplo con sonrisa, suspiro, etc. A que tener en cuenta que cuando damos una retroalimentación la persona que se encuentra la frente se convierte en emisor y receptor.
- Contexto: puede haber diferentes tres contextos que son, contexto social cuando hay una relación entre comunicadores y las personas que se involucran, contexto cronológico es la influencia de los tiempos en las que se va a dar la interacción, contexto cultural incluye las características étnicas o nacionales de los que se comunican.

Por otro lado, menciona (Adler, 2005, p.8), los principios de la comunicación son los siguientes:

- La comunicación es inevitable, debido a que las personas no pueden dejar de comunicarse, hasta lo hacen de forma no verbal cuando están en silencio, esto se puede ver reflejado en la postura, los gestos, la ropa, etc. Tenemos que tener en cuenta que al momento que enviamos mensaje no intencionado no sea recibido por el receptor como algo molesto.
- La comunicación se manifiesta en dos niveles, el primero es mensaje con contenido este puede incluir un tema sujeto a una discusión y el otro es mensaje de relaciones que indica lo que una parte siente por la otra.
- La comunicación es irreversible, los mensajes que transmitimos no se logran borrar de las mentes y más cuando son hirientes hacia la otra persona, por ello tenemos que tener cuidado con lo que decimos.
- La comunicación es un proceso, ya que ante una posible respuesta de parte del receptor uno se plantea muchas interrogantes antes de responder y todo esto forma parte de un proceso.

En base a lo mencionado de lo que es la comunicación, se desarrolló la siguiente definición de la primera variable; la comunicación organizacional se presenta como comunicación interna y externa entre colaboradores y el público en

general que incluye a los trabajadores, usuarios, jefes, organizaciones, sociedad. (Túnez, 2007, p.120).

Se da dentro de toda cultura organizacional, es donde se intercambian mensajes y patrones de correlación entre los colaboradores de la entidad, dicha comunicación puede ser formal o informal. (Robles, 2018, p.785).

Guerra (2005) por otro lado la comunicación organizacional es el intercambio de los integrantes de una entidad en un medio y en un tiempo dado, así mismo es el uso de técnicas que facilitan y agilizan el flujo del mensaje que se quiere dar en la organización, esto puede influir al público interno como externo, logrando así cumplir más rápido los objetivos que se trazan, dentro de la CO se dan las siguientes herramientas comunicación interna, comunicación externa, relaciones públicas, publicidad y publicidad institucional.

Según Favaro (2014) la comunicación organizacional en un grupo u organización es “parte del fortalecimiento y desarrollo institucional, el comprender la comunicación como un proceso importante para la organización hace posible incluirla en una política institucional” (p.6)

Entonces se puede decir que la comunicación organizacional en los grupos es importante realizarla y lograr que se construya una cultura compuesta de valores, creencias y comprensiones que compartieron los integrantes de la organización y poder trabajar mucho mejor.

Por otro lado, tenemos a Robledo (2012), nos dice que la comunicación organizacional se da en cualquier tipo o tamaño de organización, también lo define como un conjunto de mensajes que se logran intercambiar entre los trabajadores ya sea acerca de la empresa y los cambios que ocurran en ella. Además, menciona que dicha comunicación influye la opinión, actitud y la manera de ser del público interno y externo, y se puede dar en la siguiente dirección descendente, ascendente, horizontal y diagonal.

Así también se menciona las dimensiones de la comunicación organizacional la cual son dos, la primera comunicación interna en donde menciona

Robles (2018) la comunicación interna es el conjunto de acciones efectuadas por empresas o instituciones con la finalidad de crear y mantener las relaciones entre las personas que la conforman, manteniéndolos siempre informados, integrados y motivarlos para que contribuyan con el logro de sus labores y el de la organización. (p. 786).

Entonces la comunicación interna es la relación positiva que se tiene dentro de la organización para sí poder tener relaciones satisfactorias entre trabajadores y poder desarrollar las actividades de una manera correcta.

Asimismo, Medrano (2012) define a la comunicación interna afecta directamente a todo el personal de la empresa, en donde se comparte información con una visión global, estas generan confianza y empatía entre todos logrando así generar emociones positivas entre los compañeros del área de su trabajo, y por último mencionar que la CI se puede dar de tres manera ascendente, descendente y horizontal.

La comunicación descendente se da de superior a subordinado, se intenta prevenir, mejorar las fallas de los empleados, mejorar la satisfacción en el trabajo y el estado de ánimo; a través de instrucciones del trabajo, retroalimentación de los subordinados; los posibles problemas que se pueden presentar con este tipo de comunicación pueden ser mensajes insuficientes o pocos claros hacia los trabajadores y exceso de mensajes (Adler, 2005, p. 15).

Por otro lado, Medrano (2012) nos dice que la comunicación descendente es la que influye desde los superiores hasta el nivel más bajo de la empresa que son los subordinados, normalmente es donde los gerentes asignan metas, dan instrucciones, retroalimentaciones para mejor el desempeño de los trabajadores. Incluso los líderes para poder comunicar algo utilizan las reuniones formales o informales, etc.

Medrano (2012) nos dice que la comunicación ascendente es utilizada por los trabajadores para poder informarles a los gerentes de cómo está el progreso de la empresa, si está alcanzado los objetivos, también aquí los gerentes pueden saber cómo le está yendo a los colaboradores en sus labores mediante una entrevista

personal. Se puede usar los medios de comunicación tales como los correos electrónicos, entrevistar al personal, buzón de sugerencia etc.

La comunicación ascendente es anticiparse a problemas que pueden venir y solucionar asuntos anteriores y subir la aceptación de las decisiones que vengan de la gerencia; a través de lo que están haciendo los subordinados, sugerencias para mejorar, de cómo se sienten en el trabajo; y por último lo negativo que se puede ver en ello que los jefes no toman importancia a los mensajes de los trabajadores y los superiores podrían culpar injustamente a los subordinados (Adler, 2005, p. 15).

Favaro (2014) la comunicación horizontal conocida también como comunicación plana y ubicada a todos los participantes a un nivel igual de información y de cómo circula. Es decir que se da entre personas del mismo nivel de puestos, entre empleados o solo entre jefes, en sus niveles de áreas de manera informal.

Se da entre los trabajadores con actividades diferentes, lo que les ayuda a cooperar para que todo salga bien y pueda haber una mejor comprensión de la misión de la empresa; a través de coordinación de tareas, resolver problemas, compartir información, construir entendimiento y crear afinidad, pero se podrían presentar los siguientes problemas; rivalidad entre empleados de distintas áreas, las barreras físicas y falta de motivación (Adler, 2005, p. 15).

Según Robledo (2012) la comunicación horizontal es la que surge entre procesos, necesaria para coordinar e integrar los diferentes trabajos en una organización. Entonces se puede decir que la comunicación horizontal es cuando se da entre trabajadores para informarse entre ellos sobre el trabajo que se está llevando a cabo, y en muchos casos no se llega a informar a los mandos sobre como está sucediendo las cosas, es por ello que tiene resultados negativos en cuanto a la comunicación.

Por otro lado, tenemos la segunda dimensión que es la comunicación externa en donde definió Robles (2018) la comunicación externa es el mensaje que se emite hacia el público externo de la organización ya sean a accionistas,

proveedores, clientes, etc. con el fin de que sus relaciones sean mejoradas y mostrar una buena imagen a la vez ofrecer su producto o servicio (p. 786).

Entonces podemos decir que la comunicación externa es saber llevar una relación positiva con nuestro público externo, ya que ellos nos ayudarán a dar a conocer una imagen positiva hacia nuestros clientes y logrando así que ellos demanden de nuestros productos o servicios.

También Martínez (2015) nos dice que la comunicación externa su objetivo primordial es mejorar la imagen de la marca de la organización y que esta esté vinculada con el grupo de interés, ya sea con los proveedores, consumidores o entidades financieras que están a nuestro alrededor.

Por otro lado, Zaragoza (2016) menciona que la comunicación externa es cuando la empresa muestra una imagen directa hacia su público exterior, los mensajes salen de la organización para la sociedad o público fuera de ella. Esta comunicación se enfoca en la opinión pública, su primordial objetivo es dar a conocer sobre la organización e influenciar en la imagen que se da.

Gómez (2018) indica que es indispensable que las empresas mejoren su comunicación con los diferentes proveedores que tienen, puedan compartir una metodología con ellos para así familiarizarse con la empresa y sus distintos productos para lograr asegurar un proceso personalizado. Por ello también menciona lo siguiente:

- Tienen que tener compatibilidad, es el inicio de una relación integrada, puede ser compatibilidad corporativa entre las dos empresas y la interpersonal es cuando hay compatibilidad entre equipos responsables.
- Confianza, cumplir con los acuerdos pactados, mostrar siempre una buena imagen y sobre todo tener una buena comunicación ayudara a generar mucha más confianza entre ambas empresas que se están relacionando, logrando así generar beneficio de ambas partes.
- Transparencia, nos proporciona orientación así donde queremos llegar y sobre todo visibilidad para el logro de los objetivos.

Por otro lado, Rouse (2005) nos dice que existen principios para tener una mejor relación con los proveedores y que son los siguientes:

- Proveedores y clientes deben mantenerse independientes, saber respetar las reglas del mercado en el que se encuentran.
- Los proveedores como el cliente tienen que aplicar un control de calidad para que todo se lleve a cabo correctamente.
- El cliente tiene que ser claro con lo que desee para que así el proveedor le pueda comprender.
- El proveedor y el cliente deben tener control en cada uno de sus procesos.
- Y por último tanto el proveedor como el cliente tienen que tener presente la necesidad del consumidor final.

Como menciona Painn (2016), los usuarios son personas, las cuales las empresas diseñan los productos como los servicios que puedan ofrecer, se debe tener en cuenta que un usuario no es lo mismo que un cliente y se diferencia porque un cliente es aquel que ya tuvo una experiencia con el producto y obtuvo buenos resultados; a la vez un usuario no es lo mismo que un consumidor, quien consume un bien o servicio.

Por otro lado, en la página Web Tiempo de Negocio (2017), indica que para mantener una buena relación con los usuarios es importante darles a entender el beneficio que reciben con nuestro producto o servicio, para mantener una buena relación a largo plazo con nuestros usuarios es importante los siguientes aspectos:

- Haz preguntas, a tus usuarios para así comprender mucho mejor sus necesidades.
- Saber escuchar al usuario, si es posible repetir los puntos en base a sus necesidades.
- Establecer expectativas, dar a conocer al usuario lo que puede esperar del servicio o producto que queremos ofrecerle.
- Seguimiento y obtener comentarios, después de la compra del usuario.

En cuanto a la teoría de la productividad es orientada hacia dos sectores de evaluación, productividad económica la cual evalúa recurso humano, sistema productivo y medio ambiente y por otro lado se orienta a la productividad laboral

donde se evalúa la eficacia, eficiencia y sobre la forma de adaptación de los trabajadores en cuanto a desarrollar sus labores de producción de un bien o servicio (Gutiérrez, 2010, p. 21).

Entonces las dimensiones e Indicadores de la productividad laboral se muestran de la siguiente manera: la primera dimensión es la Eficiencia, según Gutiérrez (2010) hace referencia al uso adecuado del tiempo para realizar un producto o servicio, donde explica que se debe priorizar las actividades, utilizar de la mejor manera los recursos brindados por la empresa para la realización del producto o mejorar el servicio (p. 21).

Así mismo, Almeida y Olivares (2013) nos dice que es la mejor utilización de los recursos para la producción por parte del trabajador, es decir que debe evitar o desperdiciar lo más mínimo de los materiales, utilizar el tiempo más mínimo en la producción en el caso de un servicio el tiempo mínimo para atender, sin alterar la calidad del producto o servicio, utilizar con responsabilidad los medios tecnológicos con la finalidad de que no se deterioren más rápido y no sean de mal uso.

En cuanto a sus indicadores, Callata y González (2017) se define a los recursos utilizados, el tiempo, el esfuerzo y el rendimiento de los trabajadores para realizar un producto o servicio de la institución o empresa.

La segunda dimensión es la Eficacia que según Gutiérrez (2010) nos dice que se debe estudiar al individuo en cuanto a sus tareas y retos además de sus habilidades o cualidades que tienen para la realización de un bien o servicio, pero que todo ello vaya de acorde a las metas y objetivos que tiene la empresa (p. 3).

Además, Almeida y Olivares (2013) nos habla directamente de los atributos del producto o servicio donde estos deben ser producidos de acuerdo a las expectativas que tienen los clientes de esta manera llegar a satisfacerlos, es decir ser eficaz implica realizar el producto o servicio conforme se establece la meta o deseo del cliente o de la institución. Para poder hacer una diferencia entre eficiencia y eficacia podemos dar que ser eficaz implica realizar un producto o servicio que el

usuario o institución espera y la eficacia es realizarlo de la mejor manera utilizando adecuadamente los recursos y el tiempo.

En cuanto a sus indicadores, Callata y González (2017) se detallan de la siguiente manera; resultados de acuerdo a objetivo propuesto por la institución, los objetivos y metas de la institución han sido realizados en buenos términos, se evalúa la destreza y habilidades de los trabajadores de la institución.

Y la tercera dimensión que es considera Gutiérrez (2010) es la adaptabilidad, nos dice que esta depende de la personalidad de los individuos ya que no todos tienen la capacidad para asumir cambios dentro de la empresa y esto conlleva a dificultades para cumplir con las labores en cuanto producir un bien o brindar un servicio (p. 5).

Almeida y Olivares (2013) esta dimensión se define como la cualidad o capacidad que tienen los trabajadores para integrarse o ajustarse a un nuevo ambiente, situación o expectativas de los clientes o institución.

En cuanto a sus indicadores, se considera para esta dimensión a la aceptación y capacidad, para conocer que, aunque existan objeciones por parte de los trabajadores si aceptan o no.

Por tanto, la formulación del problema planteada fue la siguiente: ¿Cómo es la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019?

El trabajo de investigación se justificó de la siguiente manera: La finalidad del trabajo de investigación fue conocer los problemas que se presentaron en la comunicación organizacional y en la productividad laboral de la IEP Mi Buen Jesús y de esta manera poder ayudar a la empresa y a otras que se guíen del trabajo de investigación.

Los resultados que se obtuvieron ayudaron a otras instituciones educativas para prevenir o solucionar los problemas que tengan relacionados a estos temas, no solamente a instituciones sino a empresas de diferente rubro, ya que estos temas se aplican en toda empresa sea de bienes o servicios.

Mediante la investigación sirvió de guía para otras instituciones que buscaron mejorar su comunicación organizacional y la productividad laboral, que tuvieron problemas similares o que ayuden a evitarlos, aplicando las mismas estrategias o guiándose de ellas para mejorarlas o crear nuevas.

La investigación buscó mediante la aplicación teórica sobre comunicación organizacional y productividad laboral, encontrar explicaciones a situaciones internas de las instituciones que le afectaron, esto ayudo a otros investigadores a comparar información sobre estas variables.

Se utilizó instrumentos para recoger información de acuerdo a la Operacionalización de variables por lo cual nuestra investigación fue de utilidad para futuros investigadores que eligieron los temas de comunicación organizacional y productividad laboral en instituciones educativas.

De igual forma, con respecto a la hipótesis no se planteó debido a que, en las investigaciones cuantitativas no siempre se plantean hipótesis, esto depende del alcance del estudio inicialmente; se llega a plantear hipótesis cuando el alcance del trabajo de investigación es correlacional o explicativo, descriptivo; pero siempre y cuando este tipo de estudio sea pronosticar un número o un hecho que pueda suceder (Hernández., Fernández y Baptista, 2017, p.120).

Es por ende que este trabajo de investigación no tiene hipótesis y esto se da debidamente a que es descriptivo, pero sin un fin de pronosticar, si no netamente describir los hechos que se observan, y en base a eso llegar a una conclusión.

Con la información ya expuesta, se plantearon los siguientes objetivos que persiguió el estudio. El objetivo general de esta investigación fue: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.

Los objetivos específicos para esta investigación fueron: Describir la comunicación interna de la IEP Mi Buen Jesús, 2019, Describir la comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, 2019, Conocer la eficacia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019, Conocer la eficiencia de los trabajadores de la IEP Mi

Buen Jesús, 2019, Conocer la adaptabilidad de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019 y realizar una Propuesta para mejorar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote - 2019.

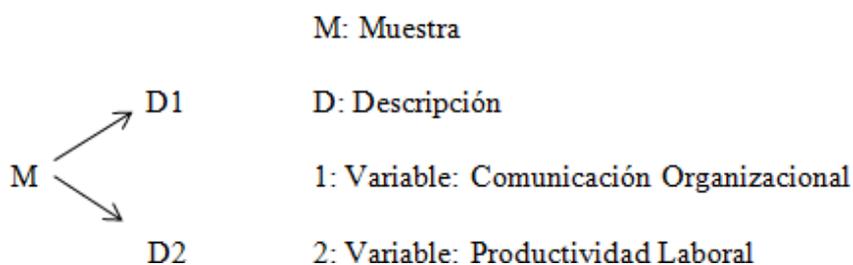
II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

El diseño del trabajo de investigación fue no experimental-transversal, ya que no se manipularon las variables y solo se observaron los fenómenos que ocurren tal y como está en su ambiente natural la cual se analizaron, y es transversal debido a que la recolección de datos se desarrolló en un momento y tiempo determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

El trabajo de investigación fue de tipo descriptivo, ya que describió las dos variables de la investigación (Comunicación organizacional y Productividad laboral), así mismo se buscó describir los fenómenos, situaciones o sucesos, de cómo se dan y su manera de manifestarse, también nos dice que se buscó detallar las características a través de un análisis, se recogió de manera individual o conjuntamente información de las variables, teniendo en cuenta que su objetivo no es indicar su relacionan. (Hernández, Fernández, y Baptista 2014, p.92).

ESQUEMA:



Fue cuantitativo debido que es secuencial, ya que estuvo por orden y no pudimos pasar de una etapa a otra; se empezó por una idea, luego una vez precisada, se determinó los objetivos y pregunta de la investigación, luego se elaboró un marco conceptual que nos ayudó en el análisis, de las preguntas se elaboró hipótesis en el caso que hubiera y se determinó variables, se midió las variables a través de un método estadístico y finalmente se elaboró las conclusiones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Comunicación organizacional	Túnez (2007) “La comunicación organizacional es un medio fundamental de intercambio de mensajes en la empresa para el fortalecimiento de la misma y lograr los objetivos planteados” (p.120).	La comunicación organizacional ayuda a fortalecer la empresa si se da de una manera correcta, no tiene que ser algo monótono, los trabajadores tienen que verlo como la manera de relacionarse con sus compañeros para que así puedan trabajar mucho mejor. La cual será analizado a través de las siguientes dimensiones: comunicación interna y comunicación externa.	Comunicación Interna	Descendente	Ordinal
				Ascendente	
				Horizontal	
			Comunicación Externa	Relación con los proveedores	
Interrelación con los usuarios					
Variable 2: Productividad laboral	Gutiérrez (2010) “La productividad son los resultados que se obtienen en un proceso los cuales se busca que sean mejorados considerando los recursos empleados”. (p.21)	La productividad laboral es el resultado del uso que realiza los trabajadores en cuanto a tiempo y recursos para mejorar un producto o servicio. La cual será analizado a través de las siguientes dimensiones: Eficacia, Eficiencia y Adaptabilidad.	Eficacia	Resultados	
				Objetivos	
				Habilidades	
			Eficiencia	Recursos	
				Tiempo	
				Rendimiento	
			Adaptabilidad	Aceptación	
Capacidad					

2.3. Población, muestra y muestreo

La población es limitar lo que fue estudiado y así generar resultados; en otras palabras, es un grupo de personas que se relacionan entre similares características teniendo como base el planteamiento del problema, lugar y tiempo (Hernández., Fernández y Baptista, 2017, p.174).

La población que se consideró para el trabajo de investigación consto de un total de 22 trabajadores de la I.E.P Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

La muestra Doupovec (2010) nos dice que, en la muestra censal se consideró a toda la población, ya que se manejó a todos los sujetos es decir a toda la unidad de investigación.

Se consideró una muestra censal para nuestra población los 22 trabajadores de la I.E.P Mi Buen Jesús, ya que fue una muestra pequeña.

Se consideró el siguiente criterio de inclusión: trabajadores que fueron contratados por la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, que laborarán de lunes a viernes.

Los criterios de exclusión que se consideraron fueron: trabajadores externos a la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús que vinieron hacer mantenimiento de Luz, Agua y Internet.

Los alumnos que estudiaron de lunes a viernes en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús.

Los padres de familia que fueron de lunes a viernes a la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús.

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

La técnica que se consideró fue la encuesta ya que Thompson (2010) menciona que sirve como instrumento de ayuda para la investigación, logrando así recaudar información de la muestra encuestada mediante el cuestionario diseñado por los investigadores.

Para el trabajo de investigación se aplicó dicha técnica, de esta manera se obtuvo información directa de los trabajadores de la I.E.P Mi Buen Jesús, Chimbote 2019, habiendo así obtenido información para las dos variables, Comunicación Organizacional y Productividad Laboral.

El cuestionario es un instrumento que ayudo a recaudar información que se utilizó y tiene relación con la variable, sirvió para medir a través de un conjunto de preguntas elaboradas con base del marco teórico (Hernández, 2014, p.217).

En el trabajo de investigación se elaboró dos cuestionarios, que constaron de 18 preguntas para comunicación organizacional y 20 preguntas para productividad laboral, con cuatro alternativas de respuesta medidas en escala de Likert de los siguientes niveles: Nunca, Casi nunca, Casi siempre y Siempre, a fin de proponer el plan de mejora; la cual se realizó a los trabajadores de la I.E.P Mi Buen Jesús.

La validez del trabajo de investigación fue validada por tres expertos en la línea de investigación Gestión de organizaciones con el grado académico de Maestro y Doctores, la cual realizaron la revisión objetiva del instrumentó, logrando así ser validado y aplicado hacia nuestra muestra seleccionada.

La confiabilidad Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que “Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

Para el Alfa de Cronbach el cuestionario que se aplicó se sometió a una evaluación estadística para el análisis de la confiabilidad interna de los resultados, la cual fue a través de la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K= Numero de Items

Vi= Varianza de cada item

Vt= Varianza total

Se tuvo en cuenta que si el valor del coeficiente está cerca del 1 y superior a 0.80, se entenderá que tiene un alto índice de confiabilidad el instrumento a utilizar.

2.5. Procedimiento

El procedimiento se inició con el recojo de datos de la población seleccionada para la investigación la cual fue un total de 22 trabajadores, con el objetivo es Analizar cómo es la Comunicación Organizacional y Productividad Laboral en el Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019, en la cual se aplicaron encuestas para medir cada variable con sus dimensiones e indicadores que nos ayudaron a obtener información más certera sobre la comunicación organizacional que se presenta en la Institución y la productividad laboral que tienen los trabajadores de la misma, para haber obtenido dicha información nos basamos en fuentes primarias, la cual consistió en recoger información de forma directa que estaban previamente vinculados a los ítems numéricos de los instrumentos aplicados por lo que fue elaborada en base en fuentes impresa y electrónicas.

Los instrumentos aplicados fueron dos por cada variable mencionada, al haber obtenido la base de datos se realizó el análisis mediante un programa estadístico IBM SPSS v.25 y mediante Microsoft Excel para de esta manera obtener resultados de cada variable.

2.6. Métodos de análisis de datos

Linares (2013) la estadística descriptiva permitió conocer los resultados de cada elemento de una muestra de manera resumida. (p. 183).

En el cual, se procedió mediante la estadística descriptiva de los cuestionarios por la cual se aplicó a cada una de las variables y se procesó en el programa de SPSS para poder así obtener los cuadros y gráficos de manera que se pueda describir sus resultados obtenidos por cada objetivo trazado.

2.7. Aspectos éticos

Se realizó la investigación de manera clara y precisa sin alteraciones de los datos de la información recogida de los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús.

Se informó sobre la aplicación de cuestionarios a los directivos de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús en la cual obtuvimos su consentimiento y de esta manera recogimos la información de manera válida llenada por cada trabajador encuestado por lo que la información fue más precisa al momento de procesarla.

III. Resultados

Objetivo general: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019

Tabla 1:

Opinión de los trabajadores sobre la Comunicación Organizacional percibida en la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Variable	Niveles	N° de empleados	% Empleados
Comunicación Organizacional	Muy deficiente	0	0%
	Deficiente	0	0%
	Buena	6	27%
	Muy buena	16	73%
Total		22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

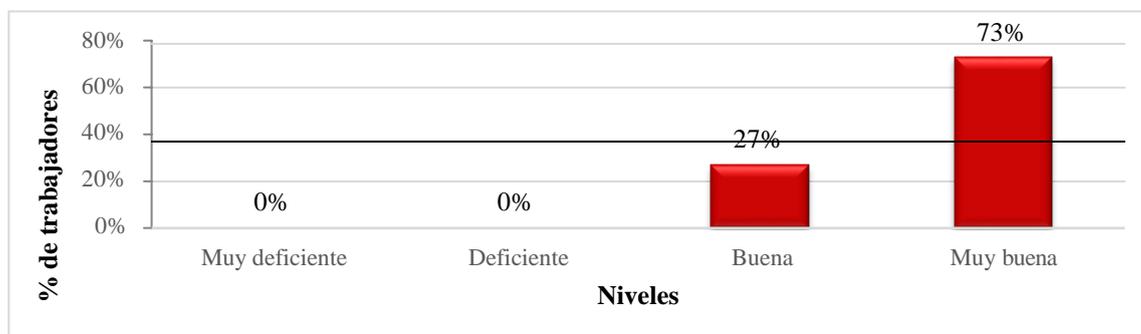


Figura 1: Opinión de los trabajadores sobre la Comunicación Organizacional percibida en la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 1

Interpretación:

La Figura 1, el 73% de los trabajadores percibieron que la comunicación organizacional es de nivel muy buena en la Institución y el 27% que la comunicación organizacional es de nivel buena.

Tabla 2:

Opinión de los trabajadores según el análisis de la Comunicación Organizacional percibida en la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Comunicación Organizacional	Comunicación Interna		Comunicación Externa	
	N°	%	N°	%
Muy deficiente	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	2	9%
Buena	5	23%	8	36%
Muy buena	17	77%	12	55%
Total	22	100%	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

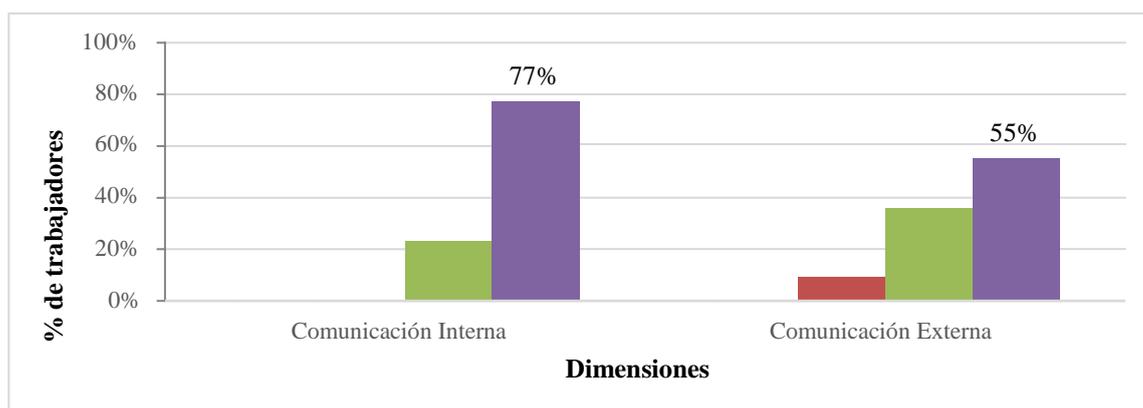


Figura 2: Opinión de los trabajadores según el análisis de la Comunicación Organizacional percibida en la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 2

Interpretación:

La Figura 2, el 77% de los trabajadores respondieron en cuanto a la dimensión de comunicación interna que es de nivel muy buena en la institución y el 23% respondieron que es de nivel buena, por otro lado, el 55% de los trabajadores manifestaron en cuanto a la dimensión de comunicación externa que es de nivel muy buena, el 36% de los trabajadores respondieron que es de nivel buena y un 9% que es de nivel deficiente.

Tabla 3:

Productividad Laboral percibida de los empleados de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Variable	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Productividad Laboral	Muy deficiente	0	0%
	Deficiente	0	0%
	Buena	0	0%
	Muy buena	22	100%
Total		22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la directora de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

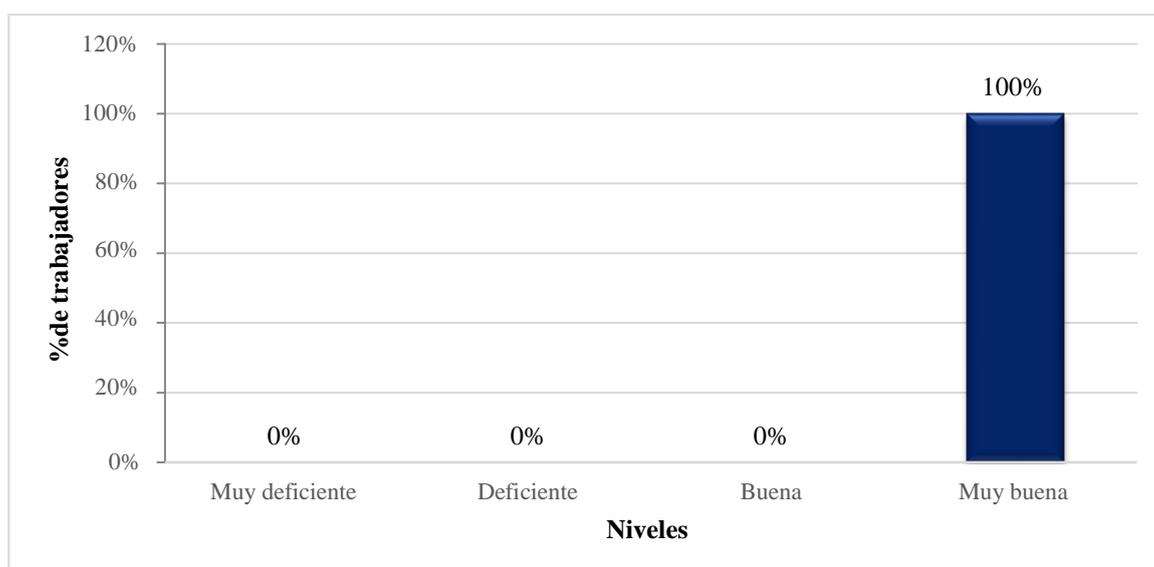


Figura 3: Productividad Laboral percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

La Figura 3, la percepción de la directora fue que el 100% de los empleados de la I.E.P Mi buen Jesús demostraron que tienen una productividad laboral de nivel muy buena, reflejándose en las actividades cotidianas que se les asignan.

Tabla 4:

Productividad Laboral de los empleados de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Productividad laboral	Eficacia		Eficiencia		Adaptabilidad	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy deficiente	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%
Buena	2	9%	0	0%	0	0%
Muy buena	20	91%	0	100%	22	100%
Total	22	100%	22	100%	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la directora de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

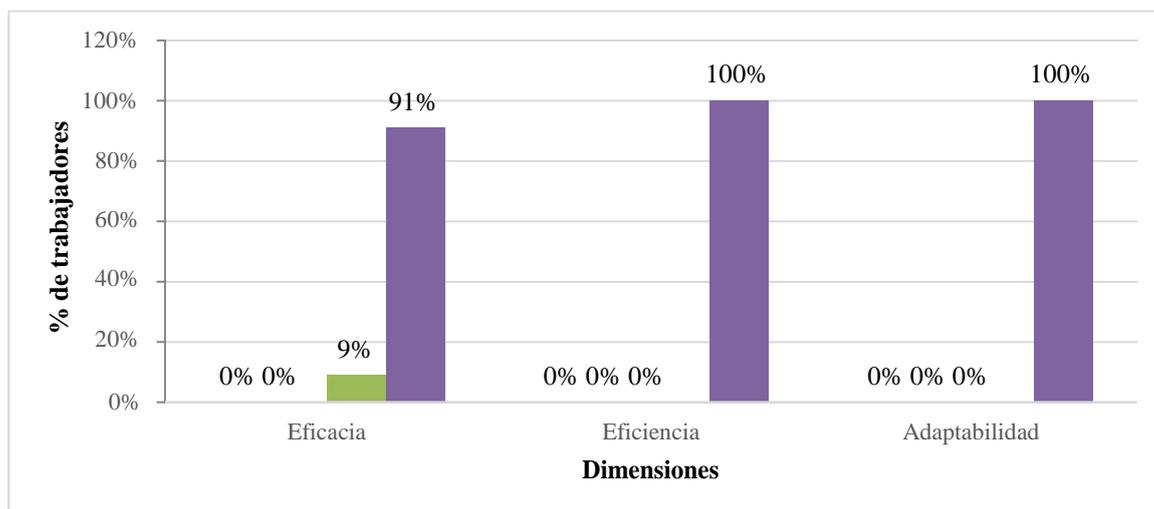


Figura 4: Productividad Laboral de los empleados de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

La Figura 4, la percepción de la directora fue que el 91% de los trabajadores con respecto a la dimensión eficacia es de nivel muy buena y del 9% de los trabajadores su nivel de eficacia es buena, en cuanto a la dimensión eficiencia de los trabajadores su nivel es 100% muy buena y sobre la dimensión adaptabilidad el nivel es 100% muy buena.

Objetivo específico 1: Describir la comunicación interna de la IEP Mi Buen JESÚS, 2019.

Tabla 5:

Opinión de los trabajadores sobre la dimensión de comunicación interna en la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Comunicación Interna	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Buena	5	23%
Muy buena	17	77%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

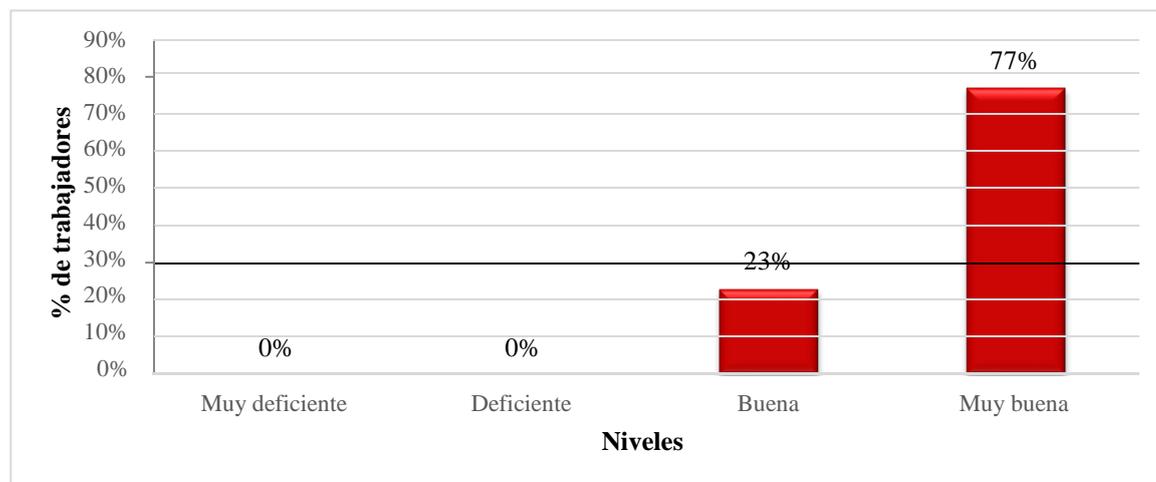


Figura 5. Opinión de los trabajadores si perciben la dimensión de comunicación interna en la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 5

Interpretaciones:

La figura 5, el 77% de los trabajadores percibieron un nivel de comunicación interna muy buena en la institución y el 23% percibieron un nivel de comunicación internar de nivel bueno entre compañeros de trabajo.

Tabla 6:

Opinión de los trabajadores con relación a los indicadores de comunicación interna de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Indicadores de la Comunicación Interna	Nunca		Casi Nunca		Casi Siempre		Siempre		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
	Descendente	0	0%	0	0%	22	100%	0	
Ascendente	0	0%	0	0%	12	55%	10	45%	100%
Horizontal	0	0%	0	0%	11	50%	11	50%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

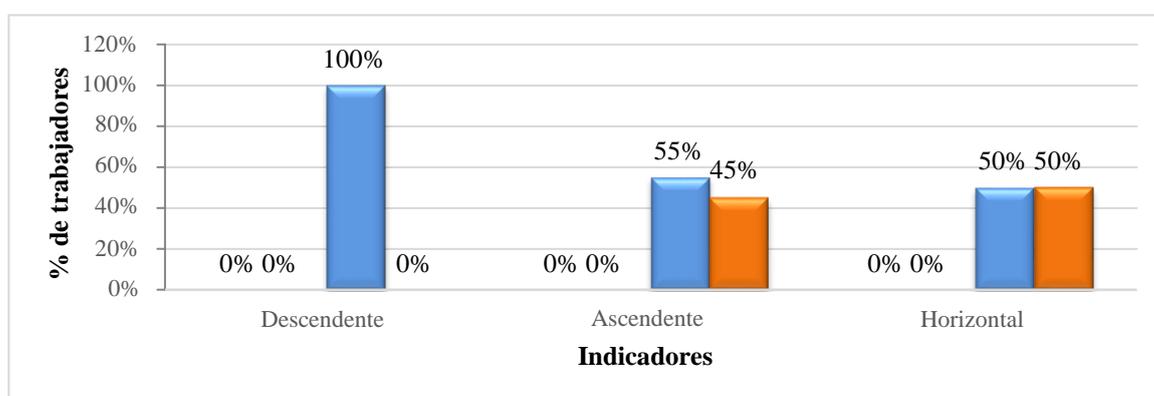


Figura 6. Opinión de los trabajadores con relación a los indicadores de comunicación interna de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: tabla 6

Interpretación:

La figura número 6, el 100% de los trabajadores de la Institución percibieron que casi siempre se da la comunicación descendente esta involucra la comunicación de directivos a empleados. Con respecto al indicador ascendente el 55% mencionaron que casi siempre les brindaron la información de sus avances o errores que desarrollaban en sus labores diarias mientras que el 45% de los trabajadores respondieron que siempre se les informa. Mientras que el indicador horizontal, el 50% de los trabajadores siempre y casi siempre se comunicaban entre ellos para poder solucionar o avanzar en sus labores de la misma área.

Objetivo específico 2: Describir la comunicación externa de la IEP Mi Buen JESÚS, 2019.

Tabla 7:

Opinión de los trabajadores con relación a la dimensión de comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Comunicación Externa	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	2	9%
Buena	8	36%
Muy buena	12	54%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

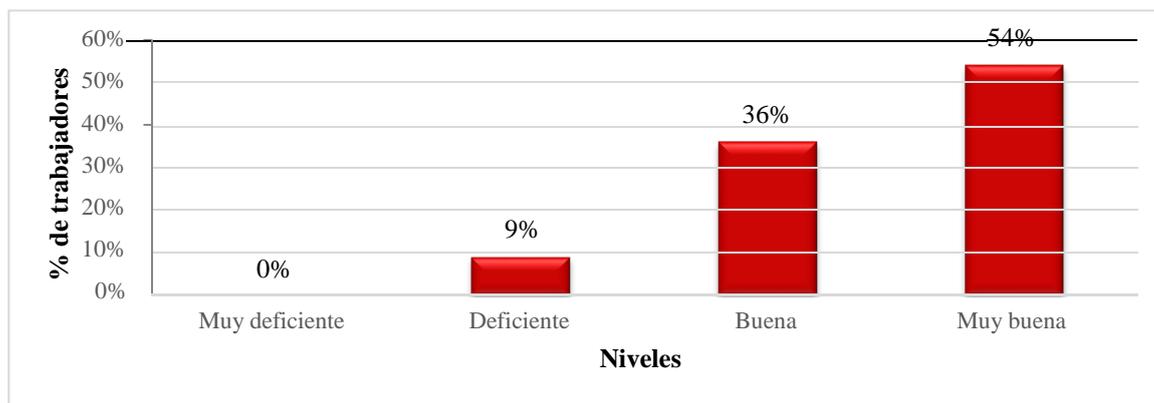


Figura 7. Opinión de los trabajadores con relación a la dimensión de comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

La Figura 7, el 54% de los trabajadores percibieron que existe un nivel de comunicación externa muy buena en la Institución, el 36% percibieron que hay un nivel de comunicación externa buena y el 9% que la comunicación externa es de nivel deficiente.

Tabla 8:

Opinión de los trabajadores con relación a los indicadores de comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Indicadores de la Comunicación Externa	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Total				
						N°	%	N°	%
Relación con los proveedores	3	14%	0	0%	9	41%	10	45%	100%
Interrelación con los usuarios	0	0%	0	0%	5	23%	17	77%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia



Figura 8. Opinión de los trabajadores con relación a los indicadores de comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

La figura 8, el 45% de los trabajadores de la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús percibieron que casi siempre hay una buena comunicación con los proveedores, mientras que el 41% consideraron que casi siempre hay una buena comunicación con los proveedores y el 14% de los trabajadores consideraron que nunca se ha dado una buena relación con los proveedores. Mientras que el 77% de los trabajadores mencionaron que siempre hubo una buena comunicación con los usuarios y el 23% de los trabajadores mencionaron que casi siempre se da una buena comunicación con los usuarios.

Objetivo específico 3: Conocer la eficacia de los trabajadores IEP Mi Buen JESÚS, 2019.

Tabla 9:

Dimensión eficacia percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Eficacia	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	%
Buena	2	9%
Muy buena	20	91%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la directora de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

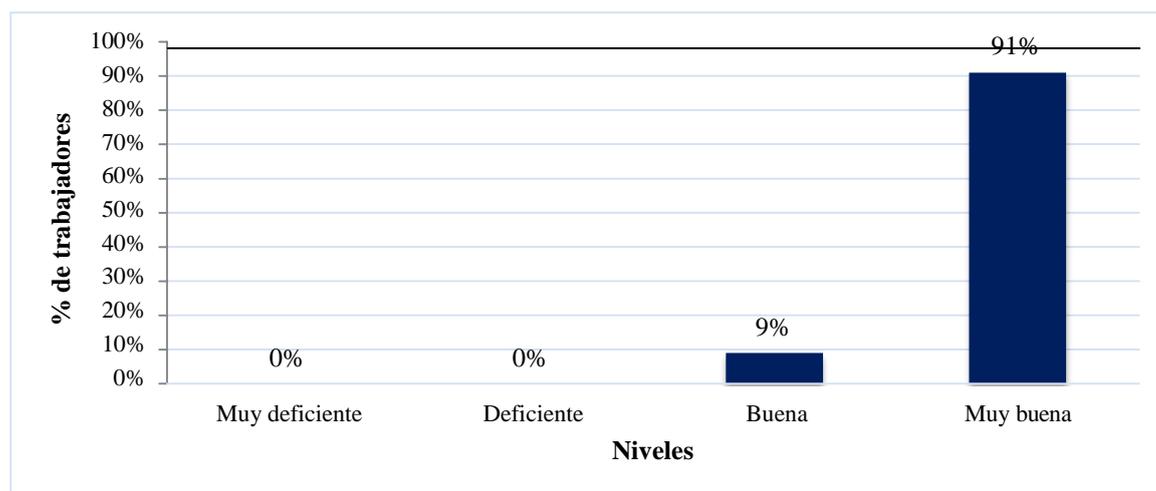


Figura 9. Dimensión eficacia percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

La Figura 9, la percepción de la directora en cuanto a la dimensión eficacia percibió que el 91% de los trabajadores de la institución tiene un nivel de eficacia muy buena, mientras que el 9% tiene un nivel de eficacia buena ya que utilizaron los recursos que se le asignaron de la mejor manera para el logro de sus objetivos.

Tabla 10:

Indicadores de la eficacia percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Indicadores de Eficacia	Nunca		Casi Nunca		Casi Siempre		Siempre		Total %
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Resultados	0	0%	0	0%	4	18%	18	82%	100%
Objetivos	0	0%	0	0%	3	14%	19	86%	100%
Habilidades	0	0%	0	0%	2	9%	20	91%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la directora de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

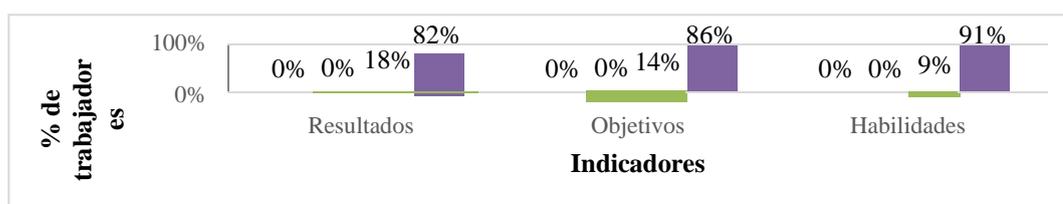


Figura 10. Indicadores de la eficacia percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

La Figura 10, la percepción de la directora con respecto al indicar resultado fue que el 82% de los trabajadores siempre demostraron los resultados esperados por la institución mientras que el 18% de los trabajadores casi siempre obtuvieron los resultados esperados. Por otro lado, la percepción de la directora en cuanto al indicador objetivo fue que el 86% de los trabajadores siempre cumplieron con los objetivos trazados por la institución y el 14% de los trabajadores demostraron que casi siempre alcanzan sus objetivos. En cuanto al indicador habilidades la directora percibió que el 91% de los trabajadores demostraron siempre contar con habilidades para el desarrollo de sus labores y el 9% de los trabajadores demostraron que casi siempre cuenta con habilidades.

Objetivo específico 4: Conocer la eficiencia de los trabajadores IEP Mi

Buen JESÚS, 2019.

Tabla 11:

Dimensión eficiencia percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Eficiencia	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Buena	0	0%
Muy buena	22	100%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la directora de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

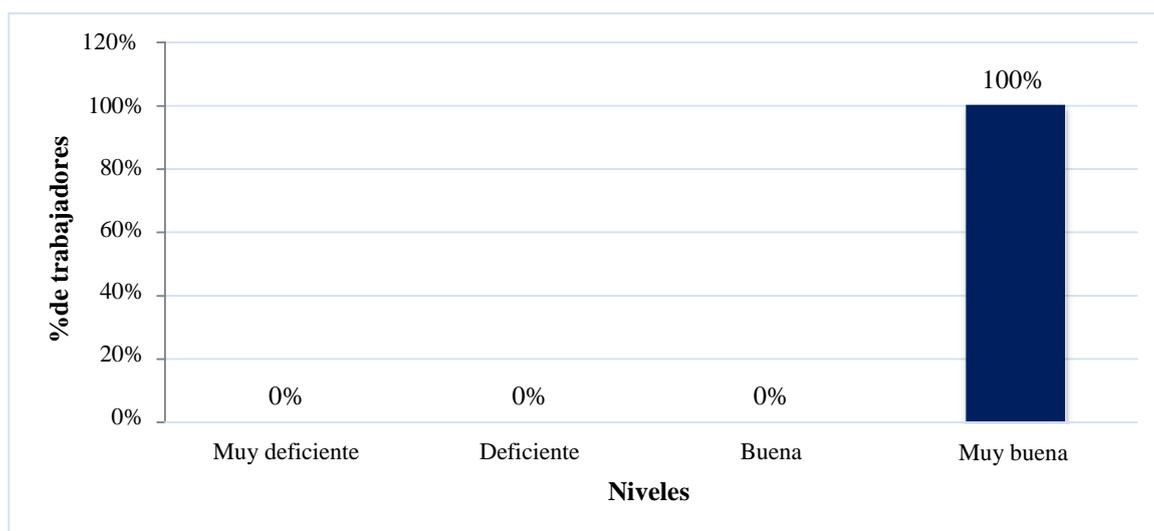


Figura 11. Dimensión eficiencia percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

La Figura 11, según la percepción de la directora fue que el 100% de los trabajadores demostraron que tuvieron un nivel de eficiencia muy buena al realizar sus labores utilizando adecuadamente los materiales que se le asignaron.

Tabla 12:

Indicadores de la eficiencia percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Eficiencia	Nunca		Casi Nunca		Casi Siempre		Siempre		Total
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	%
Recursos	0	0%	0	0%	0	0%	22	100%	100%
Tiempo	0	0%	0	0%	2	9%	20	91%	100%
Rendimiento	0	0%	0	0%	5	23%	15	77%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la directora de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

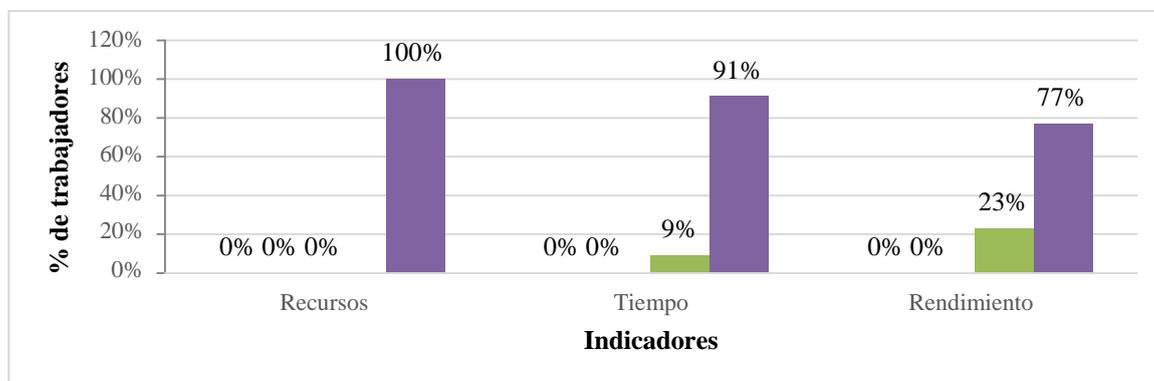


Figura 12. Indicadores de la eficiencia percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

La Figura 12, según la percepción de la directora el 100% de los trabajadores siempre utilizaron adecuadamente los recursos que le brindaba la institución. Con respecto al indicador tiempo según la percepción de la directora el 91% de los trabajadores de la institución siempre emplearon adecuadamente su tiempo y el 9% casi siempre emplearon de una manera adecuada su tiempo al realizar sus actividades. Por otro lado, el indicador rendimiento según la percepción de la directora fue que el 77% de los trabajadores siempre rindieron adecuadamente en el trabajo diario mientras que el 23% de los trabajadores casi siempre rindieron adecuadamente para cumplir sus labores asignadas.

Objetivo específico 5: Conocer la adaptabilidad de los trabajadores IEP Mi Buen JESÚS, 2019.

Tabla 13:

Dimensión adaptabilidad percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Adaptabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Buena	0	%
Muy buena	22	100%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la directora de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

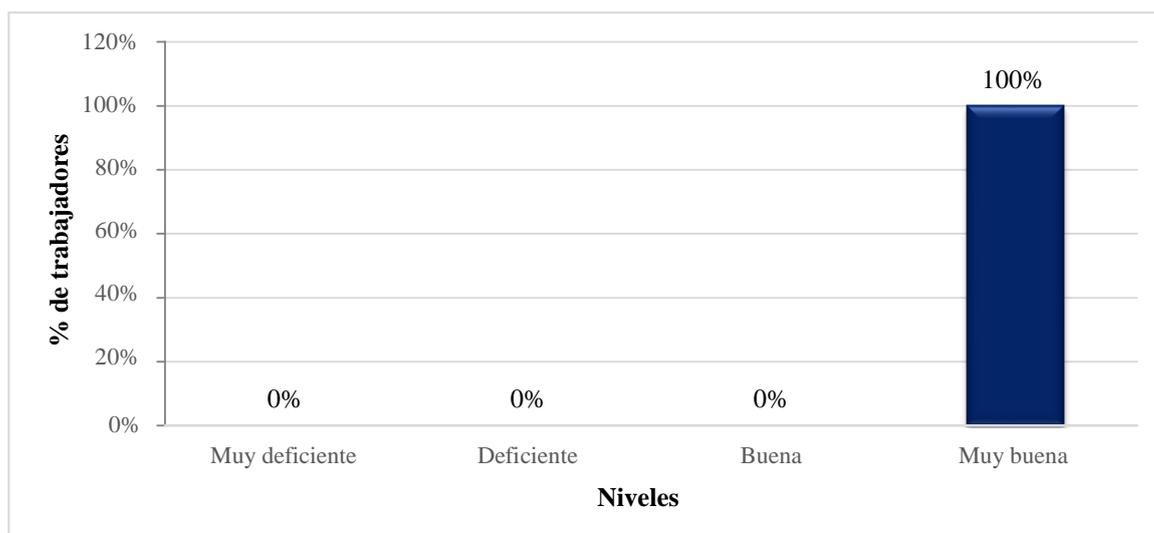


Figura 13. Dimensión adaptabilidad percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

La Figura 13, según la percepción de la directora el 100% de los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús demostraron tener muy buena adaptabilidad ante los cambios de la institución.

Tabla 14:

Indicadores de la adaptabilidad percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Indicadores de Adaptabilidad	Nunca		Casi Nunca		Casi Siempre		Siempre		Total %
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Aceptación	0	0%	0	0%	3	14%	19	86%	100%
Capacidad	0	0%	0	0%	0	0%	22	100%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la directora de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

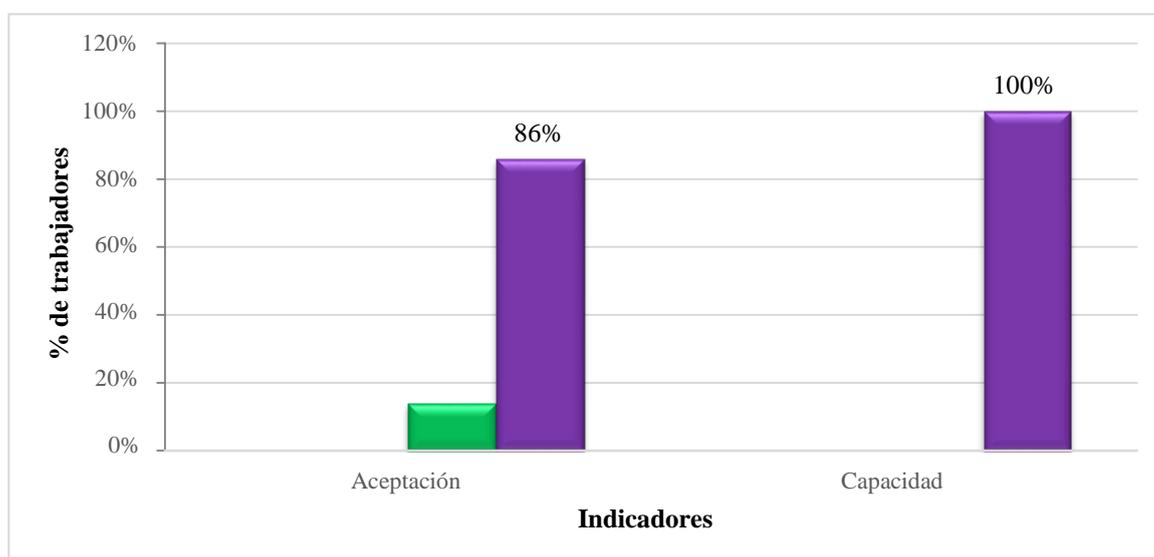


Figura 14. Indicadores de la adaptabilidad percibida de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

La Figura 14, según la percepción de la directora, el 86% de los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús demostraron que tienen aceptación por los cambios que se dieron dentro de la institución mientras que el 14% casi siempre aceptan los cambios. Mientras que el indicador Capacidad la percepción de la directora fue que el 100% de los trabajadores demostraron tener capacidad para adaptarse a cualquier cambio de la institución.

IV. Discusión

Jilapa y Pari (2018) en su investigación concluyeron que la comunicación organizacional es buena cuando los trabajadores se comunican entre ellos para un mejor rendimiento en el trabajo y así poder brindar un mejor servicio. Lo cual se corroboró en la Tabla 6 el indicador horizontal donde el 50% de los trabajadores mostraron que siempre se da una buena comunicación organizacional entre las distintas áreas o trabajadores para lograr obtener resultados favorables para la institución existiendo una buena coordinación entre compañeros.

Zuñiga (2010) en su artículo científico concluyó que si internamente hay cambios o modificaciones en algunos puntos se le debe hacer conocimiento a los trabajadores para que así se vayan adaptando a los cambios y logren un mejor trabajo, pero para ello se tienen que comunicar adecuadamente todos los niveles de la empresa. Esto se corrobora en la Tabla 6 donde el 100% de los trabajadores opinaron que los directivos de la institución informan sobre los cambios o los planes que se van a desarrollar internamente, a través de reuniones o documentos formales, esto mejora el trabajo que se realiza ya que todos se encuentran informados de los cambios que hay o de los avances que cada área elabora o de la Institución en general.

Segredo, et al. (2017) en su artículo científico concluyeron que en un ambiente donde se maneja una adecuada comunicación organizacional los trabajadores podrán brindar una mejor atención al público externo debido a que existe una adecuada comunicación entre compañeros de trabajo, esto se corroboró en la Tabla 8 donde el 77% de los trabajadores opinaron que siempre hay una buena interrelación con los usuarios ya que los trabajadores están en constante comunicación con ellos, ya se para recaudar opiniones de los usuarios o para escuchar los reclamos o sugerencias. En la cual el mensaje que sale de la empresa debe hacer que el usuario se relacione con la empresa para ello tiene que ser clara y coherente para que así la comunicación organizacional se desarrollare adecuadamente.

Arévalo (2014) en su artículo científico concluyó que la comunicación entre compañeros de trabajo de las diferentes áreas ayuda a mejorar el status de la

empresa ya que existe una buena coordinación para poder desarrollar las actividades adecuadamente y solucionar los problemas dentro de la empresa, en la cual se corroboró con la Tabla 6 donde el 50% de los trabajadores opinaron que siempre se da una buena comunicación entre trabajadores de las diferentes áreas ya sean para designar funciones, para poder alcanzar el objetivo de la institución o para poder solucionar los problemas que se originan a diario en la institución generando una buena comunicación organizacional.

Bernardo, et al. (2017) en su investigación concluyó que si la parte administrativa de la institución se comunica adecuadamente existirá una buena comunicación con los docentes, para que haya un mayor grado de comunicación organizacional entre ambos, lo cual se corroboró en la Tabla 6 donde el 100% de los trabajadores demostraron que casi siempre los directivos les comunican adecuadamente ya sea en sus informes de trabajo, reuniones, funciones por lo que su comunicación organizacional es buena.

Fernández y Useche (2015) en su artículo científico concluyeron que la comunicación organizacional depende mucho de la retroalimentación que los directivos hagan a sus trabajadores ya que muchos casos no se logra entender completamente el mensaje o la idea que quiere transmitir para que el trabajo se desarrolle objetivamente lo cual se contrastó con la Tabla 6 donde el 100% de los trabajadores respondieron que casi siempre se les informa y se le hace una retroalimentación acerca de la información reciba por parte de los directivos de la Institución, la cual se plantea como pregunta en el indicador ascendente de comunicación interna.

Jaimes, et al, (2018) en su artículo científico concluyeron que es importante evaluar al factor humano para poder brindar propuestas de mejora, en tal sentido se corrobora según la Tabla 3 donde la Productividad Laboral de los trabajadores de la Institución es 100% muy buena, según lo percibido por la Directora, los trabajadores lo demuestran en las actividades diarias que se le son asignadas en la cual se observa en la Tabla 4 que su eficacia es 77% muy buena, la eficiencia y la adaptabilidad 55% muy buena aun así de debe evaluar constantemente el factor humano.

Facho (2017) en su investigación concluyó que no existen una óptima dirección administrativa en la productividad ya que los trabajadores no llegan a conocer los objetivos de la Institución, es por ello que no realizan un buen trabajo lo cual se contrastó con la Tabla 10 donde el 86% de los trabajadores logran los objetivos de la Institución debido a que los objetivos los tienen claros y hace que su eficacia en cuanto a productividad sea del 91% muy buena como se observa en la Tabla 9.

Huamán (2017) en su artículo científico concluyó que utilizar mejor los recursos que se les brinda la institución ayuda a mejorar la productividad laboral de los trabajadores lo cual se contrasta con la Tabla 12 donde el 100% de los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos haciendo que sean más eficientes en su productividad laboral.

Fabian (2018) en su investigación concluyó que existe una relación directa entre las habilidades que posee cada trabajador con su productividad laboral, logrando así que cada trabajador se encuentre en el puesto correcto para que se pueda desempeñar adecuadamente lo cual se corroboró con la Tabla 10 donde se mostró que el 91% de los trabajadores debido a sus habilidades para realizar su trabajo son eficientes en su productividad laboral.

V. Conclusiones

- 5.1.** Se concluyó que la comunicación organizacional de la IEP Mi Buen Jesús es para el 73% de los trabajadores es de un nivel muy buena y para el 27% de los trabajadores es de nivel buena, tanto de manera interna de trabajadores y directivos como externa con los padres de familia y proveedores. Además, se conoció que la productividad laboral de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús según la percepción de la directora fue que el 100% de los trabajadores tuvieron muy buena productividad laboral en cuanto a la eficacia, eficiencia y adaptabilidad que los trabajadores demostraron en sus labores (Tabla 1 y 3).
- 5.2.** Se conoció que la comunicación interna de la IEP Mi Buen Jesús es de nivel muy buena según la percepción del 77% de los trabajadores y para el 23% es de nivel buena ya que la comunicación entre jefes a subordinados casi siempre se da en la institución, también la comunicación entre trabajadores en el 100% es coordinada y la comunicación de subordinados a jefes se da casi siempre en el 55% de ellos debido a que no sienten que siempre son escuchados (Tabla 5,6).
- 5.3.** Se conoció que la comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús para un 54% de los trabajadores es de nivel muy buena y para un 36% es de nivel buena, esto se mostró en la percepción del 77% de los trabajadores en cuanto a que siempre hay comunicación con los usuarios y el 45% de los trabajadores percibieron que siempre hay comunicación con los proveedores. (Tabla 7 y 8).
- 5.4.** Se llegó a conocer que la eficacia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús según la percepción de la directora en general es de un nivel muy buena dado que el 91% fue calificado como eficaz, además se conoció que el 91% de los trabajadores cuentan con habilidades para realizar sus labores, el 86% cumplen con los objetivos diarios trazados por la institución y el 82% lograron obtener los resultados esperados de manera individual y grupal. (Tabla 8 y 9).
- 5.5.** Se llegó a conocer que la eficiencia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús según la percepción de la directora es de un nivel muy buena debido a que el 100% de los trabajadores utilizan adecuadamente y ahorran los recursos que la

Institución les brinda, el 91% utiliza adecuadamente el tiempo cumpliendo sus labores y el 77% obtuvieron el mismo rendimiento durante sus labores y fue el esperado por la Institución. (Tabla 10 y 11).

5.6. Se llegó a conocer que la adaptabilidad de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús según la percepción de la directora es de nivel muy buena, debido a que el 100% de los trabajadores tienen la capacidad para adaptarse a nuevas áreas o rotar de puestos, cambio de horarios y capacidad de adaptarse a un nuevo círculo de trabajadores, además el 86% aceptaron los cambios y se adaptaron a ellos, por lo tanto, se concluyó que, aunque todos tienen la capacidad de adaptabilidad no todos lo aceptaban. (Tabla 12 y 13).

VI. Recomendaciones

La comunicación interna es fundamental en la Institución ya que ello refleja hacia el exterior por lo que se recomienda a los dirigentes de la IEP Mi Buen Jesús realizar una constante evaluación y realizar estrategias de mejora en la comunicación con su personal para que el trabajador sienta confianza de expresar libremente sus ideas u opiniones ya sea de un área a otra o hacia los directivos.

Tener trabajadores eficientes en la Institución ayudara en el crecimiento de la misma por lo que recomienda estrategias de motivación laboral para que el rendimiento del trabajador sea constante.

Es importante la adaptabilidad de los trabajadores en la Institución la cual abarca la capacidad y aceptación que cada uno tiene ante los cambios suscitados por lo que se recomienda a los directivos que deben realizar estrategias de desarrollo de capacidades y talleres de crecimiento personal con la finalidad de que los trabajadores sientan compromiso laboral con la Institución.

VII. Propuesta

Diagnóstico del problema

Realizado el estudio se encontró que la IEP Mi Buen Jesús, en la variable Comunicación Organizacional, los trabajadores indican que es buena la comunicación interna y externa, esto se puede visualizar en las encuestas aplicadas a los trabajadores de la institución. Con respecto a la comunicación interna, la comunicación de directivos hacia los trabajadores o llamada comunicación descendente se realiza casi siempre ya que los directivos en algunas ocasiones no siempre informaron los cambios que puedan ocurrir o las reuniones que se desarrollaron con anticipación, así mismo sucede en la comunicación de trabajadores hacia directivos o comunicación ascendente donde los trabajadores muchas veces no sintieron la confianza para poder preguntar algo o sugerir alguna mejora para la institución.

Por otro lado, según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en la Institución sobre la Productividad Laboral se concluyó que es buena, donde muestra que los trabajadores son eficaces y eficientes, pero en cuanto a la adaptabilidad nos muestra que los trabajadores cuentan con la capacidad de adaptarse a cualquier cambio dentro de la Institución, pero en un nivel considerable reflejó que no aceptan dichos cambios.

FODA ESTRATÉGICO SOBRE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA IEP MI BUEN JESÚS	FORTALEZAS <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación con proveedores 2. Relación con los usuarios 3. Trabajadores eficaces 4. Trabajadores eficientes 	DEBILIDADES <ol style="list-style-type: none"> 1. Desconfianza de trabajadores a jefes 2. Comunicación directiva 3. Mantener el rendimiento del trabajador 4. Aceptación a los cambios
OPORTUNIDADES <ol style="list-style-type: none"> 1. Medios de comunicación 2. Nuevas tecnologías 3. Capacidad del trabajador 	<u>FO</u> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar la tecnología para mejorar la comunicación con los proveedores. (1,2). - Hacer uso de los medios de comunicación para mantener informados a los padres de familia. (2,1). - Impulsar talleres para desarrollar de las habilidades de los trabajadores (3,3). - Hacer uso de la tecnología (aulas virtuales) para ahorrar recursos materiales (plumones, papelotes, etc.). (4,3). 	<u>DO</u> <ul style="list-style-type: none"> - Taller de comunicación organizacional entre directivos y trabajadores (1,1). - Crear un buzón de sugerencias para los trabajadores (2,1). - Desarrollar métodos de relajación para mantener el rendimiento del trabajador (3,3). - Implementar talleres de desarrollo de capacidades y aceptación a los cambios. (4,3).
AMENAZAS <ol style="list-style-type: none"> 1. Conflictos con los padres 2. Renuncia de trabajadores. 3. Conflictos sociales 4. Remuneraciones bajas 	<u>FA</u> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener la comunicación activa y clara con los padres de familia. (2,1). - Trabajar en equipo para mantener satisfechos a los usuarios. (2,1). 	<u>DA</u> <ul style="list-style-type: none"> - Practicar la transparencia con el trabajador para incrementar la confianza (1,2). - Motivar al personal para que se identifique con la Institución y evitar conflictos por remuneraciones. (3,3).

Fuente: Resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús

Elaboración: Propia

PROPUESTAS DE ESTRATEGIAS PARA EL REFORZAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL A LA IEP MI BUEN JESÚS.

DO: Taller de comunicación organizacional entre directivos y trabajadores.

DO: Implementar talleres de desarrollo de capacidades

PLAN DE ACCIÓN

- TALLER DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
- TALLER DE DESARROLLO DE CAPACIDADES

OBJETIVOS:

General:

Desarrollar talleres de comunicación organizacional entre directivos y trabajadores que fomenten el trabajo en equipo para brindar un mejor servicio a los usuarios e implementar talleres que fomenten el desarrollo de capacidades y aceptación a los cambios de los trabajadores como mejora personal e institucional

Específicos:

Establecer una mejor comunicación organizacional entre directivos y trabajadores.

Conocer las actitudes de los directivos y trabajadores para mejorar la comunicación organizacional.

Desarrollar las capacidades de cada trabajador para mejora de su productividad.

Motivar a la aceptación de cambios dentro de la Institución como mejora del crecimiento personal.

RECURSOS

El orador que brindara los talleres.

Aula de proyecciones de la IEP Mi Buen Jesús.

Material impreso informativo.

PRESUPUESTO

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	TOTAL
Expositor	1 hora	S/. 120.00
Trípticos de Comunicación organizacional	22	S/. 10.00
Trípticos de desarrollo de capacidades	22	S/. 10.00
Certificado de participación en el taller de Comunicación organizacional.	22	S/. 10.00
Certificado de participación en el taller de desarrollo de capacidades	22	S/. 10.00
Bocaditos + gaseosa	100	S/. 50.00
Imprevistos		S/. 50.00
TOTAL		S/. 260.00

Fuente: Adaptación de Cómo hacer un proyecto de investigación, (p. 249) por Tafer, R. y Izaguirre, M. 2014, Lima.

Elaboración: Propia

CRONOGRAMA

Se muestra a través de un diagrama de Gantt, el cronograma de los talleres que se proponen para que la Institución lo aplique y así refuerce la Comunicación organizacional y la Productividad laboral.

DESCRIPCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Taller I: "Trabajo en equipo" Taller I: "Desarrollo de capacidades"												
Observación del comportamiento de los trabajadores con los usuarios												
Taller II: "Interrelación con los usuarios" Taller II: "Aceptación de cambios"												
Observación del comportamiento de los trabajadores con los usuarios												
Resultados de los talleres realizados												

Fuente: Adaptación de Cómo hacer un proyecto de investigación, (p. 249) por Tafer, R. y Izaguirre, M. 2014, Lima.

Elaboración: Propia

Referencias

- Adler, R. (2005). *Comunicación Organizacional*. (8ª ed.). México: McGraw Hill
- Almeida, J. y Olivares, N. (2013). *Diseño e Implementación de un Proceso de Mejora Continua en la Fabricación de Prendas de vestir en la empresa Modetex*. (Tesis de Licenciatura), Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/600>
- Ancco, M. (2016). *Comunicación organizacional y clima organizacional en la municipalidad distrital de Hualmay 2015*. (Tesis Licenciado), Uladech, Huacho, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1849/COMUNICACION_ORGANIZACIONAL_CLIMA_ORGANIZACION_ANCCO_HUARAC_MINERVA_ADRIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, A. (2014). Power Relations and Organizational Communication: A Source of Change. *Magazine Scielo*, vol 19, num. 24, January-June, 2014. National university of Colombia. Recovered from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-02792014000100007&lang=es
- Bernardo, M., Sánchez, G. y Sánchez, W. (2017). *Administración estratégica y comunicación organizacional en la Institución Educativa Emblemática– Jornada escolar completa “Nuestra Señora de la Asunción”, Cutervo- Cajamarca, 201*. (Tesis Licenciada), Universidad Privada Telesup, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/293>
- Callata, L. y González, J. (2017). *Dimensiones De Motivación y Productividad Laboral en Trabajadores Del Municipio de La Joya, Arequipa, 2017*. (Tesis Licenciado), Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4565/PScacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, N. (10 de julio de 2018). BID: ¿Por qué la productividad se ha estancado en el Perú? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/bid-productividad-estancado-peru-noticia-534584>

- Céspedes, F. (2017). *Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017*. (Tesis Bachiller), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3217/Cespedes_CFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, O. (2007). Organizational Culture in the Administrative Area of an Institution Private Higher Education in Zacatecas. *Magazine Redalyc*, vol. 20, num. 55, February-March, 2007. University of the Hemispheres Quito, Ecuador. Recovered from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1995/199520735027>
- Cutti, G. (2017). *Mejora continua y productividad laboral en los colaboradores de estación de Servicio Doxa EIRL- Nuevo Chimbote 2017*. (Tesis Licenciado), Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12090/cutti_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Doupovec, M. (Julio de 2010). Concepto básico de Metodología de la Investigación. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.blogger.com/profile/09385152733188580693>
- Domínguez, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. *Magazine Scielo*, vol. 10, num. 1, June, 2019. Silva Henriquez Catholic University Chile. Recovered from http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-93042019000100063&script=sci_arttext
- Fabian, M. (2018). *Habilidades directivas y la productividad laboral de los trabajadores de una institución pública del área de cobranza coactiva, Lima-2018*. (Tesis Magíster), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23369/Fabian_CMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Facho, J. (2017). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*. (Tesis Magíster), Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú. Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6006/Facho_GJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Favaro, D. (2014). Comunicación Organizacional, planificación de la comunicación en grupos y organizaciones. Disponible en <http://www.creas.org/recursos/archivosdoc/pubcreas/comorg.pdf>

Fernández, L. and Useche, M. (2015). Identity and otherness in communication organizational. *Magazine Redalyc*, vol. 12, num. 1, January-June, 2015. Zulia University Maracaibo, Venezuela. Recovered from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1990/199040067005>

García, D. (1 de diciembre de 2016). 5 problemas de comunicación interna en las empresas [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.ealde.es/problemas-comunicacion-interna-empresas/>

Gómez, C. (2 de enero de 2018). Gestión de relaciones con los proveedores. Disponible en <https://es.ccm.net/contents/219-gestion-de-relaciones-con-los-proveedores-srm>

Gómez, B. and Benito, C. (2014). Present of the organizational communication in the sme spanish. *Magazine Redalyc*, vol. 10, num. 86, April-June, 2014. University of Valladolid, Spain. Recovered from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1995/199530728023>

Guerra, I. (17 de febrero de 2005). Teorías de la comunicación organizacional. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3ª ed.). México: Offset Max S.A.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill

Huamán, V. (2017). Huaman capital management staff and labor productivity of a private educational institution, Arequipa 2016. *Magazine Alicia*, vol. 16, num. 2, July-December, 2016. Andean University Nestor Caceres Velasquez, Perú. Recovered from <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/275/226>

- Jaimés, L., Luzardo, M., and Rojas, M. (2018). Determining factors of labor productivity in small and medium manufacturing companies of the Metropolitan Area of Bucaramanga. *Magazine Scielo*, vol. 29, num. 5, February-October, 2018. National university of Colombia. Recovered from https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642018000500175&lng=es&nrm=iso
- Jilapa, S., y Pari, R. (2018). *Comunicación organizacional y su relación con el clima organizacional de los directivos y personal administrativo de la UGEL Arequipa Sur 2018*. (Tesis Licenciado), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7380/CCjichsk.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Lazo, A., and Roldán, B. (2015). Implications of presentism in the labor productivity of the health area. *Magazine Scielo*, vol. 32, num. 1, January-March, 2015. University, Costa Rica. Recovered from https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100018&lang=es#1
- Linares, J. (2013). *Investigación de Mercados*. (3ed.). Lima. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Martínez, J. (1 de diciembre de 2015). La comunicación externa en la empresa: conecta con el mundo [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://blog.grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>
- Marín, H. and Plasencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *Magazine Scielo*, vol 17, num 4, October-December, 2017. Partners in Health Peru Branch, Research Project Management. Lima, Perú. Recovered from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2017000400008&script=sci_arttext
- Mayo, M. (marzo, 2014). Problemas internos en el ambiente laboral. *Revista Gestipolis*. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/problemas-internos-en-el-ambiente-laboral/>
- Medrano, S. (marzo de 2012). La comunicación interna en las organizaciones. Disponible en <http://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>

- Mena, P. y García, M. (2017). *La Comunicación Interna y su Incidencia en el Clima Organizacional en la Institución Educativa N° 86505 Oscar Nicolás Torres Velásquez, Santa Cruz, Huaylas, Ancash, Perú 2017*. (Tesis Licenciada), Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2354>
- Orellana, G., Bossio, S. and Carhuallanqui, J. (2013). Organizational Communication at the Faculty of Communication Sciences of the National University of Central. *Magazine Alicia*, vol. 17, num 20, February-April, 2013. National University of central Peru Institutional Repository- UNCP, Perú. Recovered from https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_dd4daad8a5c791545f727adf83693f25/Details
- Paico, N. (2017). *Management of Personnel Rotation y la productividad laboral de los trabajadores del área de ejecución coactiva de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote-2017*. (Tesis Bachiller), Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18855/paico_rn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Painn, A. (2016). ¿Por qué le llaman USUARIO cuando quieren decir CLIENTE? Disponible en <https://www.antoniopainn.com/le-llaman-usuario-cuando-quieren-decir-cliente/>
- Robledo, M. (31 de marzo de 2012). Comunicación organizacional. Concepto e importancia. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://miralbag.blogspot.com/2012/03/comunicacion-organizacional-concepto-e.html>
- Robles, J. (Enero/marzo, 2018). Comunicación organizacional: revista de su concepto y práctica de algunos autores mexicanos. *Revista Iberoamérica Especializada en Comunicación*, 1(100), 785-795.
- Rouse, M. (septiembre de 2005). Gestión de relaciones con los proveedores. Recuperado de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-relaciones-con-los-proveedores-SRM>
- Salazar, J., Guerrero, C., Machado, Y., and Cañedo, R. (2009). Climate and organizational culture: two essential components in labor productivity. *Magazine Scielo*, vol. 20, núm. 4,

August-October, 2009. University of Guadalajara. Recovered from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lang=es

Segredo, A., García, A., López, P., León, P., and Perdomo, I. (2017). Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in public health. *Magazine Scielo*, vol. 16, núm. 1, January-April, 2017. National School of Public Health, Havana, Cuba. Recovered from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592017000100028&script=sci_arttext

Solano, D. (2016). La comunicación desde el Estado. Disponible en <https://elperuano.pe/noticia-la-comunicacion-desde-estado-38613.aspx>

Sotelo, J. and Figueroa, E. (2017). The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Magazine Scielo*, vol. 18, num. 15, July-December, 2017. Juarez University of the State of Durango, México. Recovered from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672017000200582&script=sci_arttext

Terán, O. and Lorenzo, J. (2011). Influence of organizational culture on work performance and productivity of administrative workers in institutions of higher education. *Magazine Omnia*, vol. 17, núm. 1, January-April, 2011, pp. 96-110. Zulia University Maracaibo, Venezuela. Recovered from <https://www.redalyc.org/html/737/73718406007/>

Thompson, I. (2010). Definición de encuesta. Disponible en <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Tiempo de Negocio (2017). ¿Cómo construir y mantener una buena relación con los clientes? Disponible en <https://tiempodenegocios.com/relacion-con-los-clientes/>

Túnez, M. (2007). *Comunicación Preventiva*. (1ª ed.). España: Netbiblo

Zaragoza, M. (2016). Comunicación interna y externa: claves en tu empresa. Disponible en <https://www.nal3.com/es/central-de-contenidos/comunicacion-interna-y-externa-claves-en-tu-empresa>

Zuñiga, E. (2010). Organizational communication and its importance for university art schools: Proposal for the constuction of collective organizational knowledge from an educational intervention. *Magazine Redalyc*, vol. 34, núm. 1,2010, pp. 73-81. Costa Rica university San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica. Recovered from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4401396100>

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Comunicación organizacional y productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote - 2019						
Objetivo General: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.						
VARIABLES	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIO		
Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Describir la comunicación interna de la IEP Mi Buen Jesús, 2019. - Describir la comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, 2019. 	Comunicación interna	Descendente	01	¿La dirección de la Institución les comunica traes de un documento formal sus funciones?	<ul style="list-style-type: none"> a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				02	¿La dirección les comunica con anticipación de las reuniones que se van a realizar?	<ul style="list-style-type: none"> a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				03	¿Se le informa mediante un documento formal la realización de actividades institucionales?	<ul style="list-style-type: none"> a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				04	¿La dirección realiza una comunicación activa?	<ul style="list-style-type: none"> a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
			Ascendente	05	¿Considera que los comentarios o sugerencias que le hace a la dirección de la Institución son tomadas en cuenta?	<ul style="list-style-type: none"> a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				06	¿Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibió de parte de la dirección de la Institución?	<ul style="list-style-type: none"> a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre

				07	¿Cuándo informa sobre un avance a través de un correo la dirección de la Institución le responde clara y oportuna?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre	
			Horizontal		08	¿Hay una coordinación fluida entre las distintas áreas para realizar una actividad institucional?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
					09	¿Se designan funciones con los trabajadores de la misma área para desarrollar las actividades de manera correcta?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
					10	¿Existe una coordinación entre sus compañeros de la misma área para la solución de problemas?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
		Comunicación externa	Relación con los proveedores		11	¿Considera que la comunicación con el proveedor de agua es fluida?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
					12	¿Considera que la relación con los proveedores depende de una buena comunicación?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
		Interrelación con los usuarios			13	¿Los trabajadores toman en cuenta las quejas y opiniones de los padres de familia?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
					14	¿Mantienen informados a los padres de familia de los cambios posibles de la Institución?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre

				15	¿La comunicación con los padres de familia es activa y fluida?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				16	¿Los comunicados para los padres de familia lo realizan dentro del plazo establecido?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				17	¿Instruye a los padres de familia al momento de realizar un trámite documentario en la Institución?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				18	¿Utiliza las redes sociales para estar en comunicación con los padres de familia?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre

Título: Comunicación organizacional y productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote - 2019

Objetivo General: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.

VARIABLES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	CUESTIONARIO		
Productividad Laboral	- Conocer la eficiencia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019. - Conocer la eficacia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019. - Conocer la adaptabilidad de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.	Eficacia	Resultados	01	¿El trabajador logra obtener los resultados esperados por parte de la Institución?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				02	¿Existe cooperación entre los trabajadores para los resultados previstos?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
			Objetivos	03	¿El trabajador cumple con las tareas diarias planteadas por la Institución?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				04	¿El trabajador cumple con sus sesiones de aprendizaje que se le asignan diariamente?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				05	¿Existe un alto nivel de participación del trabajador para lograr los objetivos planteados?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
			Habilidades	06	¿El trabajador muestra habilidad en las labores que realiza?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				07	¿El trabajador demuestra destreza al brindar su	a) Nunca

					servicio?	b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
		Eficiencia	Recursos	08	¿El trabajador utiliza los recursos que brinda la Institución para cumplir con sus labores?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				09	9. ¿El trabajador al realizar las tareas asignadas ahorra materiales para sus labores diarias?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
			Tiempo	10	10. ¿El trabajador cumple sus labores dentro del tiempo establecido por la Institución?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				11	11. ¿El trabajador utiliza adecuadamente el tiempo en el desarrollo de sus funciones?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
			Rendimiento	12	12. ¿El rendimiento que presenta el trabajador es el esperado por la Institución?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				13	13. ¿El trabajador muestra interés por superarse en sus labores diarias?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
				14	14. ¿El rendimiento laboral del trabajador es el mismo durante la semana?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre

						d) Siempre
		Adaptabilidad	Aceptación	15	15. ¿El trabajador acepta los cambios y busca desarrollarse profesionalmente y personalmente?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre
	16			¿El trabajador apoya y promueve nuevos planes y procesos?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre	
	17			¿El trabajador se adapta a los cambios?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre	
	Capacidad		18	¿El trabajador tiene capacidad de adaptabilidad a los cambios de áreas o rotación?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre	
			19	¿El trabajador tiene capacidad de adaptabilidad a los cambios de horarios?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre	
			20	¿El trabajador tiene capacidad de adaptarse al círculo de trabajadores?	a) Nunca b) Casi nunca c) Casi siempre d) Siempre	

Anexo 2: cuestionarios de comunicación organizacional y productividad laboral con su ficha técnica.

CUESTIONARIO N° 01 A LOS TRABAJADORES DE LA I.E.P MI BUEN JESÚS-CHIMBOTE 2019

I. DATOS PERSONALES

Género: Masculino ___ Femenino ___ **Edad** ___

Cargo: _____

II. INSTRUCCIONES

Colaboradores de la I.E.P Mi Buen Jesús, se ha diseñado el siguiente cuestionario para poder analizar la comunicación organizacional que se da en la IEP Mi Buen Jesús. Es importante que lea cuidadosamente las preguntas y conteste con una (x) la que usted considere correcto. La encuesta es completamente anónima y sólo será utilizada con fines de diagnóstico académico.

III. PREGUNTAS

	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Siempre
COMUNICACIÓN INTERNA	1. ¿La dirección de la Institución les comunica a través de un documento formal sus funciones?				
	2. ¿La dirección les comunica con anticipación de las reuniones que se van a realizar?				
	3. ¿Se le informa mediante un documento formal la realización de actividades institucionales?				
	4. ¿La dirección realiza una comunicación activa?				
	5. ¿Considera que los comentarios o sugerencias que le hace a la dirección de la Institución son tomadas en cuenta?				
	6. ¿Se le permite hacer retroalimentación acerca de la información que recibió de parte de la dirección de la Institución?				
	7. ¿Cuándo informa sobre un avance a través de un correo la dirección de la Institución le responde clara y oportuna?				

	8. ¿Hay una coordinación fluida entre las distintas áreas para realizar una actividad institucional?				
	9. ¿Se designan funciones con los trabajadores de la misma área para desarrollar las actividades de manera correcta?				
	10. ¿Existe una coordinación entre sus compañeros de la misma área para la solución de problemas?				
COMUNICACIÓN EXTERNA	11. ¿Considera que la comunicación con el proveedor de agua es fluida?				
	12. ¿Considera que la relación con los proveedores depende de una buena comunicación?				
	13. ¿Los trabajadores toman en cuenta las quejas y opiniones de los padres de familia?				
	14. ¿Mantienen informados a los padres de familia de los cambios posibles de la Institución?				
	15. ¿La comunicación con los padres de familia es activa y fluida?				
	16. ¿Los comunicados para los padres de familia lo realizan dentro del plazo establecido?				
	17. ¿Instruye a los padres de familia al momento de realizar un trámite documentario en la Institución?				
	18. ¿Utiliza las redes sociales para estar en comunicación con los padres de familia?				

FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta/ Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Comunicación Organizacional”
3. **Autor Original:** Gómez y Guarniz (2019)
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de comunicación organizacional
6. **Administración:** Trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús
7. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Analizar la comunicación organizacional de los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús en Chimbote.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento que se realizó fue sometido a juicio de expertos, a fin de comprobar que las preguntas propuestas y las alternativas tengan relación con las dimensiones e indicadores planteados en el trabajo de investigación, así mismo se logre comprender por el encuestado. Se le entregó una carpeta a cada experto donde se consideró el cuadro de Operacionalización de las variables y una ficha opinión donde mejoraron dichos instrumentos en base a sus opiniones de los expertos.

Para la confiabilidad del instrumento, se aplicó primeramente una prueba piloto la cual fue a solo 10 trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, posteriormente a ello, se ingresó los datos en Excel en la cual se calculó la confiabilidad por el método Alfa de Cronbach, el cual obtuvimos $\alpha = 0,89$, asumiendo que el instrumento es bueno para su aplicación.

IV. DIRIGIDO A:

22 trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús en Chimbote - 2019.

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador, lápices.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 18 ítems con una valoración de 1 a puntos casa uno (nunca=1, casi nunca=2, casi siempre=3 y siempre=4); los cuales están en función a las dimensiones, indicadores y variable. Los resultados están organizados en función a las escalas establecidas.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Comunicación Interna	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
Comunicación Externa	11,12,13,14,15,16,17,18

RECATEGORIZACION DE ESCALA

En esta investigación, para una mejor interpretación de los resultados y para el análisis de datos se procedió a recategorizar las escalas de la siguiente manera.

Escala de Likert	Recategorización de escala
Nunca	Muy deficiente
Casi nunca	Deficiente
Casi siempre	Bueno
Siempre	Muy bueno

CUESTIONARIO N° 02: PRODUCTIVIDAD LABORAL

El presente instrumento tiene por finalidad identificar la Productividad Laboral de los trabajadores de la I.E.P. Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción de la productividad laboral que demuestren los trabajadores:

NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
0	1	2	3

TRABAJADOR OBSERVADO: _____

CARGO: _____

EDAD: _____

SEXO: _____

PREGUNTAS		Valoración			
		NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
EFICACIA	1. ¿El trabajador logra obtener los resultados esperados por parte de la Institución?				
	2. ¿Existe cooperación entre los trabajadores para los resultados previstos?				
	3. ¿El trabajador cumple con las tareas diarias planteadas por la Institución?				
	4. ¿El trabajador cumple con sus sesiones de aprendizaje que se le asignan diariamente?				
	5. ¿Existe un alto nivel de participación del trabajador para lograr los objetivos planteados?				
	6. ¿El trabajador muestra habilidad en las labores que realiza?				
	7. ¿El trabajador demuestra destreza al brindar su servicio?				
EFICIENCIA	8. ¿El trabajador utiliza los recursos que brinda la Institución para cumplir con sus labores?				

	9. 9. ¿El trabajador al realizar las tareas asignadas ahorra materiales para sus labores diarias?				
	10. 10. ¿El trabajador cumple sus labores dentro del tiempo establecido por la Institución?				
	11. 11. ¿El trabajador utiliza adecuadamente el tiempo en el desarrollo de sus funciones?				
	12. 12. ¿El rendimiento que presenta el trabajador es el esperado por la Institución?				
	13. 13. ¿El trabajador muestra interés por superarse en sus labores diarias?				
	14. 14. ¿El rendimiento laboral del trabajador es el mismo durante la semana?				
ADAPTABILIDAD	15. 15. ¿El trabajador acepta los cambios y busca desarrollarse profesionalmente y personalmente?				
	16. ¿El trabajador apoya y promueve nuevos planes y procesos?				
	17. ¿El trabajador se adapta a los cambios?				
	18. ¿El trabajador tiene capacidad de adaptabilidad a los cambios de áreas o rotación?				
	19. ¿El trabajador tiene capacidad de adaptabilidad a los cambios de horarios?				
	20. ¿El trabajador tiene capacidad de adaptarse al círculo de trabajadores?				

MUCHAS GRACIAS

FICHA TÉCNICA

CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta/ Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Productividad Laboral”
3. **Autor Original:** Gómez y Guarniz (2019)
4. **Forma de aplicación:** Colectiva
5. **Medición:** Nivel de Productividad Laboral
6. **Administración:** Trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Analizar la Productividad laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús en Chimbote.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento que se realizó fue sometido a juicio de expertos, a fin de comprobar que las preguntas propuestas y las alternativas tengan relación con las dimensiones e indicadores planteados en el trabajo de investigación, así mismo se logre comprender por el encuestado. Se le entregó una carpeta a cada experto donde se consideró el cuadro de Operacionalización de las variables y una ficha opinión donde mejoraron dichos instrumentos en base a sus opiniones de los expertos.

Para la confiabilidad del instrumento, se aplicó primeramente una prueba piloto la cual fue a solo 10 trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, posteriormente a ello, se ingresó los datos en el programa SPSS V.20 en la cual se calculó la confiabilidad por el método Alfa de Cronbach, el cual obtuvimos $\alpha = 0,931$, asumiendo que el instrumento es excelente para su aplicación.

IV. DIRIGIDO A:

22 trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús en Chimbote – 2019

V. MATERIALES NECESARIOS:

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador, lápices.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 20 ítems con una valoración de 1 a puntos casa uno (nunca=1, casi nunca =2, casi siempre=3 y siempre=4); los cuales están en función a las dimensiones, indicadores y variable. Los resultados están organizados en función a las escalas establecidas.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Eficacia	1,2,3,4,5,6,7
Eficiencia	8,9,10,11,12,13,14
Adaptabilidad	15,16,17,18,19,20

RECATEGORIZACION DE ESCALA

En esta investigación, para una mejor interpretación de los resultados y para el análisis de datos se procedió a recategorizar las escalas de la siguiente manera.

Escala de Likert	Recategorización de escala
Nunca	Muy deficiente
Casi nunca	Deficiente
Casi siempre	Bueno
Siempre	Muy bueno

Anexo 3: Alfa de Cronbach del procesamiento de recolección de datos en el Programa de Excel de Comunicación Organizacional y Productividad laboral.

Comunicación Organizacional

Nº DE ENCUESTADOS	DESCENDENTE				ASCENDENTE			HORIZONTAL			CON LOS PROVEEDORES		INTERRELACION CON LOS USUARIOS						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	56
2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	61
3	3	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	4	4	62
4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	66
5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	64
6	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	66
7	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	63
8	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	2	4	4	3	4	4	59
9	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	49
10	1	1	1	1	4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	35
	0,9	0,9	0,7	0,9	0,5	0,678	0,933	0,49	0,844	0,46	1	0,767	1,78	1,21	1,2	0,27	0,9	0,27	92,1
suma de varítem	14,7																		
k	18																		
alfa	0,89																		
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$																			
α - Alfa de Cronbach K - Número de ítems Vi - Varianza de cada ítem Vt - varianza del total																			
Interpretación																			
> 0,9	excelente																		
> 0,8	bueno																		
> 0,7	aceptable																		
> 0,6	cuestionable																		
> 0,5	malo																		
<=0,5	inaceptable																		
El presente cálculo corresponde a un instrumento de 18 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 personas, con una escala de liker de 1 a 4, desde la categoría "Nada" hasta la categoría "Siempre", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo																			
LEYENDA DE CODIGOS																			
4=Siempre																			
3=Casi siempre																			
2=Casi nunca																			
1=Nunca																			

Productividad laboral

Nº DE ENCUESTADOS	RESULTADOS		OBJETIVOS			HABILIDADES		RECURSOS		TIEMPO		RENDIMIENTO			CAPACIDAD DE ADAPTACION A LOS CAMBIOS						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	71
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	77
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	77
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	62
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	76
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	77
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	79
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	77
	0,18	0,2	0,18	0,2	0,18	0,18	0,1	0	0,1	0,18	0,1	0,233	0,49	0,1	0,23	0,4	0,1	0,1	0	0	27,6

suma de varítem	3,2	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$ <p> α - Alfa de Cronbach K - Número de ítems Vi - Varianza de cada ítem Vt - varianza del total </p>	α Interpretación > 0,9 excelente > 0,8 bueno > 0,7 aceptable > 0,6 cuestionable > 0,5 malo <= 0,5 inaceptable
k	20		
alfa	0,93		

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 20 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 10 personas, con una escala de liker de 1 a 4, desde la categoría "Nunca" hasta la categoría "Siempre", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

LEYENDA DE CODIGOS
4=Siempre
3=Casi siempre
2=Casi nunca
1=Nunca

Anexo 4: Validación de los instrumentos

Comunicación Organizacional

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Comunicación Organizacional

OBJETIVO: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.

Describir la comunicación interna de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Describir la comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

DIRIGIDO A: A los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Doctor.*


DNI: *18195946*

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Comunicación Organizacional

OBJETIVO: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.

Describir la comunicación interna de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Describir la comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

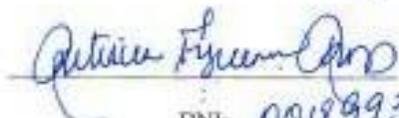
DIRIGIDO A: A los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS PATRICIA DE VALLE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCENTE


DNI: 001899351

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Comunicación Organizacional

OBJETIVO: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.

Describir la comunicación interna de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Describir la comunicación externa de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

DIRIGIDO A: A los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

:

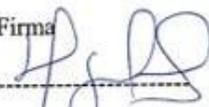
Sonia Pardo Sánchez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

:

Magister

Firma



DNI N°

32363014

Productividad Laboral

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Productividad Laboral.

OBJETIVO: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.

Conocer la eficiencia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Conocer la eficacia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Conocer la adaptabilidad de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

DIRIGIDO A: A los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *DOCTOR.*



DNI: *18195746*

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Productividad Laboral.

OBJETIVO: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.

Conocer la eficiencia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Conocer la eficacia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Conocer la adaptabilidad de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

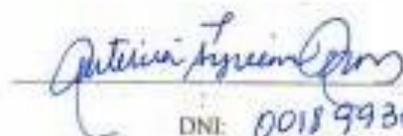
DIRIGIDO A: A los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		✓		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS, PATRICIA DEL VALLE

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORADO


DNI: 001899351

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre Productividad Laboral.

OBJETIVO: Analizar la comunicación organizacional y la productividad laboral en la Institución Educativa particular Mi Buen Jesús, Chimbote -2019.

Conocer la eficiencia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Conocer la eficacia de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

Conocer la adaptabilidad de los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, 2019.

DIRIGIDO A: A los trabajadores de la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR

: Sonia Polvora Sánchez

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

: Magister

Firma

DNI N°

32368014

Anexo 5: Fotos de los encuestados



IEP MI BUEN JESÚS



SECRETARIA DE LA IEP MBJ



DOCENTE DE SECUNDARIA



TRABAJADOR DE LIMPIEZA



DOCENTE DE INICIAL



PROMOTORA DE LA IEP

Anexo 6: Base de datos de la variable Comunicación Organizacional

SEXO	EDAD	CARGO	FUNCIONES	REUNIONES	ACTIVIDAD	ACION_ACTIVIA	COMENTARIOS	RETROALIMENTACION	INFORMACION	COORDINACION	IONES_ACTIVIDAD	INCORPORACION
01	02	01	03	03	03	02	04	03	02	03	03	03
02	03	01	04	04	04	03	04	02	03	03	03	03
02	01	02	03	03	03	04	03	03	04	02	02	03
02	02	02	04	04	04	03	02	04	03	03	02	03
01	01	02	03	03	03	04	02	03	02	02	03	03
02	01	02	04	04	03	03	03	04	02	03	02	02
02	01	02	03	03	03	04	03	03	03	03	03	03
02	02	02	03	04	04	03	03	04	04	02	03	02
02	04	03	03	03	03	04	03	03	03	03	03	03
01	04	03	03	03	04	03	03	03	02	02	03	03
01	04	03	03	03	03	04	04	04	04	04	04	04
01	03	03	02	03	03	04	04	04	04	04	04	04
01	03	03	03	04	03	04	03	03	03	03	03	03
01	02	03	03	03	04	04	02	03	04	03	04	03
01	02	03	03	03	03	04	03	02	04	04	03	04
01	01	03	02	03	04	04	03	03	04	04	04	04
02	01	03	02	03	04	03	02	04	03	04	04	03
02	02	04	04	04	04	04	02	04	04	03	03	04
02	02	05	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	01	06	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	04	07	04	04	03	03	04	04	04	04	04	04
01	02	08	03	03	03	03	04	04	04	04	04	04

PROVEEDORES	COMUNICACION_PROVEEDORES	OPINIONES	CAMBIOS	ACTIVA	TIEMPO	TRAMITE	REDES
02	02	02	02	02	02	02	02
03	03	03	03	03	03	03	03
04	04	02	04	04	04	04	04
03	03	03	03	03	03	03	03
02	02	02	02	02	02	02	02
02	02	04	02	03	02	03	03
03	03	03	03	02	03	02	02
02	03	02	04	03	04	03	02
03	02	02	02	02	03	02	03
02	04	03	03	03	02	02	02
04	04	04	04	04	04	04	04
04	04	04	04	04	04	04	04
04	03	03	03	04	04	04	04
03	03	02	02	03	03	03	04
03	02	04	03	03	03	04	04
03	03	04	04	03	04	04	03
04	04	04	04	04	04	04	03
04	03	04	04	04	04	04	03
04	04	04	04	04	04	04	03
04	03	04	04	04	04	03	03
04	04	04	04	04	04	03	03
04	04	04	04	04	04	03	03

Anexo 7: Base de datos de la variable Productividad Laboral

SEXO	EDAD	CARGO	RESULTADO	EFICACES	TAREAS	SESIONES	NIVEL	HABILIDAD	DESTREZA	RECURSOS	MATERIALES
01	02	01	03	03	03	03	04	03	04	04	04
02	03	01	04	04	04	04	04	04	04	04	03
02	01	02	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	02	02	03	03	03	03	03	03	03	04	04
01	01	02	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	01	02	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	01	02	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	02	02	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	04	03	04	04	04	04	04	04	04	04	04
01	04	03	04	04	04	04	03	04	04	04	04
01	04	03	04	04	04	04	04	04	04	04	04
01	03	03	04	04	04	04	04	04	04	04	04
01	03	03	04	04	04	04	04	04	04	04	04
01	02	03	03	03	03	03	03	03	04	04	04
01	02	03	03	03	03	03	03	03	03	04	03
01	01	03	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	01	03	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	02	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	02	05	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	01	06	04	04	04	04	04	04	04	04	04
02	04	07	04	04	04	04	04	04	04	04	04
01	02	08	04	04	04	04	04	04	04	04	04

LABORES	FUNCIONES	ESPERADO	INTERES	RENDIMIENTO	ACEPTACION	APOYO	CAMBIO	ADAPTABILIDAD	HORARIOS	CIRCULO	DEF	ED	ADA
03	04	03	04	03	04	03	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	03	04	04	04	04	4	4	4
04	04	03	04	03	04	03	04	04	04	04	4	4	4
03	03	03	02	03	03	02	03	03	04	04	3	4	4
04	04	04	03	03	03	03	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	03	03	04	03	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	04	03	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	03	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	03	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	03	04	04	04	04	4	4	4
03	04	03	03	03	03	03	04	04	04	04	4	4	4
03	03	03	03	03	03	02	04	03	04	04	3	4	4
04	04	03	03	03	03	03	03	04	04	04	4	4	4
04	04	04	02	03	04	03	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	03	03	04	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	03	04	04	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	04	04	04	04	04	4	4	4
04	04	04	04	03	04	04	04	04	04	04	4	4	4

Anexo 8: Datos generales de las variables Comunicación Organizacional y Productividad Laboral

Tabla 15:

Población según el sexo de los trabajadores IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

SEXO	Frecuencia	%
Hombre	10	46%
Mujer	12	54%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

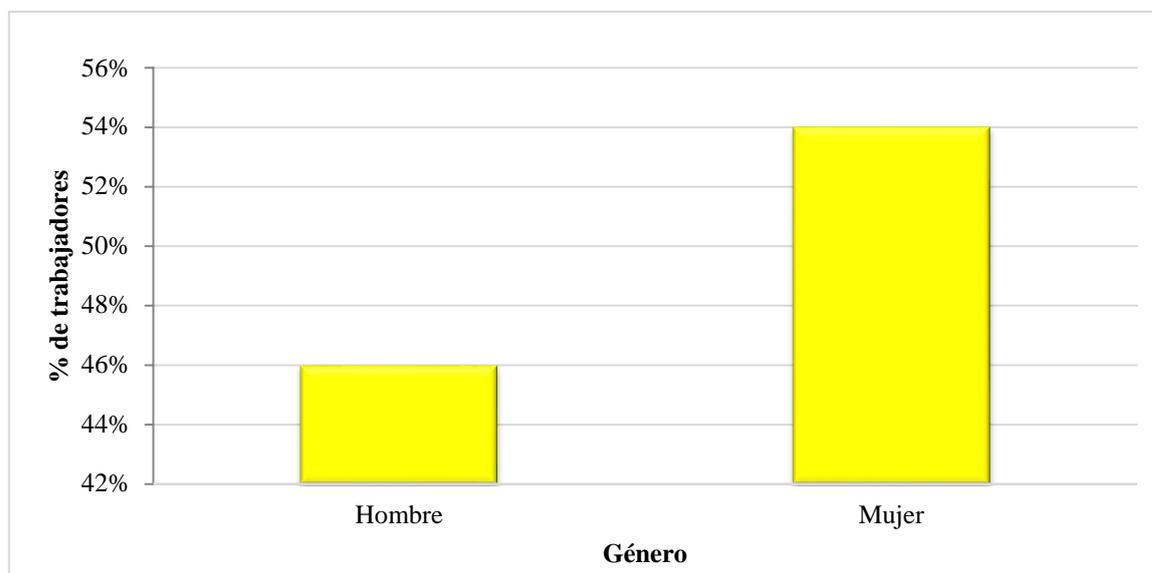


Figura 15. Población según el sexo de los trabajadores IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: tabla 15

Interpretación:

La figura número 15, el 54% de los trabajadores que laboraron en la Institución fueron mujeres y el 46% fueron hombres.

Tabla 16:

Población según la edad de los trabajadores IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

EDAD	Frecuencia	%
21 a 30 años	7	32%
31 a 40 años	8	36%
41 a 50 años	3	14%
51 a 60 años	4	18%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

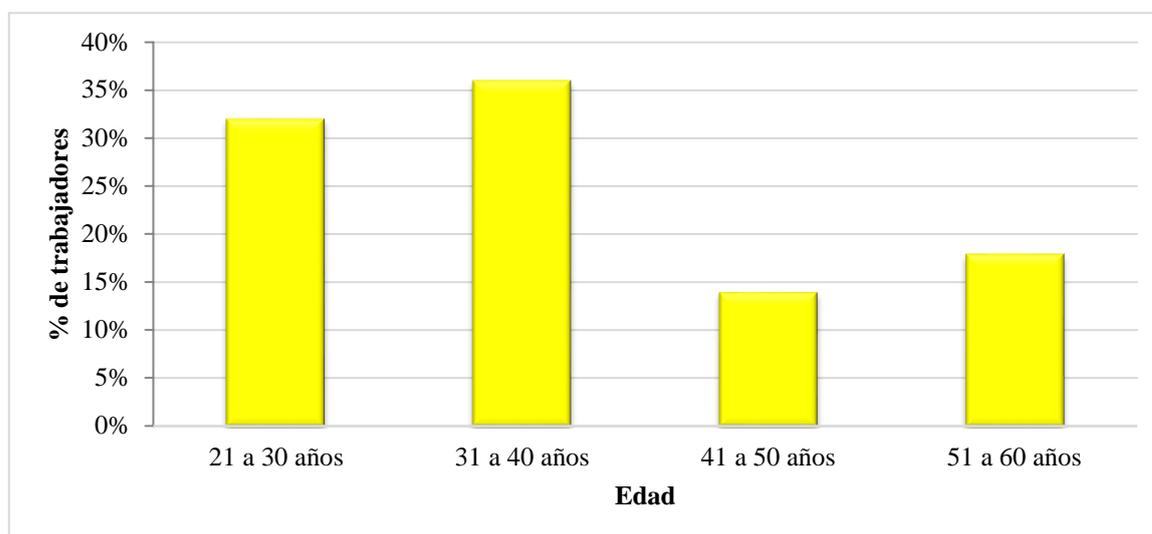


Figura 16. Población según la edad de los trabajadores IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: tabla 16

Interpretación:

La figura número 16, el 36% de los trabajadores que laboraban el Institución estaban entre los 31 a 40 años. El 32% entre los 21 y 30 años, el 18%entre los 51 a 60 años y el 14% entre los 41 a 50 años.

Tabla 17:

Población según el cargo de los trabajadores IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

CARGO	Frecuencia	%
Docente de inicial	2	9%
Docente de primaria	6	26%
Docente de secundaria	9	40%
Contadora	1	5%
Secretaria	1	5%
Psicóloga	1	5%
Promotor	1	5%
Limpieza	1	5%
Total	22	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Elaboración: Propia

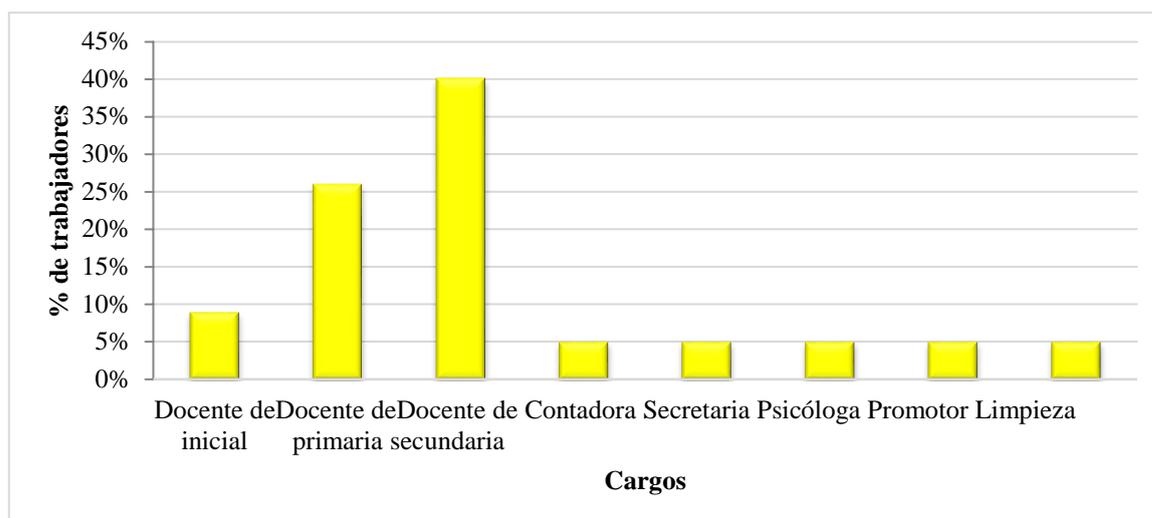


Figura 17. Población según el cargo de los trabajadores IEP Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Fuente: tabla 17

Interpretación:

La figura número 17, el 40% fueron docentes de secundaria, el 26% docentes de primaria, el 9% docentes de inicial y el 5% para cada uno es de la contadora, secretaria, psicóloga, promotor y limpieza.

Anexo 9: Captura de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&o=1226786673&s=18&ro=103&lang=es

feedback studio | Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa Particular MI Buen Jesús, Chimbote - 2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa Particular MI Buen Jesús, Chimbote - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:
Gómez López, Milagros Marisol (ORCID: 0000-0002-3437-8365)
Guamiz Gutiérrez, Leslie Xiomara (ORCID: 0000-0003-1246-8930)

ASESOR:
Mgr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ
2019

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	www.biblioteca.ueb.ed... Fuente de Internet	<1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	150.187.178.3 Fuente de Internet	<1 %
6	www.scielo.edu.uy Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
8	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 51 | Número de palabras: 12441 | Text-only Report | High Resolution | Activado

07:16 4/12/2019

Anexo 10: Acta de aprobación de originalidad de tesis

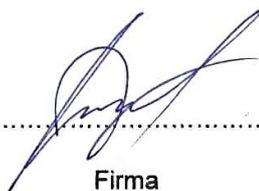
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote - 2019”, de las estudiantes Leslie Xiomara Guarniz Gutiérrez y Milagros Marisol Gómez López, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Diciembre de 2019



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

Anexo 11: Autorización para publicación de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (GRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Guarniz Gutiérrez, Leslie Xiomara
D.N.I. : 76586930
Domicilio : Jr. Libertad 625 Miramar Alto - Chimbote
Teléfono : Fijo : Móvil : 959 467 830
E-mail : lesliegadmis@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Gómez López, Milagros Marisol y Guarniz Gutiérrez, Leslie Xiomara

Título de la tesis:

Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

04-12-19



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Gómez López, Milagros Marisol
D.N.I. : 72547380
Domicilio : Ricardo Palma Mz F Lt. 10–El Porvenir zona B- Chimbote
Teléfono : Fijo : Móvil : 939 720 219
E-mail : mill041096@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Gómez López, Milagros Marisol y Guarniz Gutiérrez, Leslie Xiomara

Título de la tesis:

Comunicación organizacional y Productividad laboral en la Institución
Educativa Particular Mi Buen Jesús, Chimbote – 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 04-12-19

Anexo 12: Autorización versión final.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LESLIE XIOMARA GUARNIZ GUTIÉRREZ

INFORME TÍTULADO:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR MI BUEN JESÚS, CHIIMBOTE – 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)

DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MILAGROS MARISOL GÓMEZ LÓPEZ

INFORME TÍTULADO:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR MI BUEN JESÚS, CHIIMBOTE – 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)

DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

