

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Institución
Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021

Área de Investigación:

Comunicación y organizaciones

Autora:

Br. Castillo Caballero Candelaria Yakori

Jurado Evaluador:

Presidente: Dra. Karla Janina Celi Arévalo

Secretario: Dra. Margot Isabel Herbias Figueroa.

Vocal: Ms Karla Paola Bonilla Cevallos

Asesora:

Ms. Bardales Vásquez, María Isabel
Código Orcid: 0000-0001-5285-388X

TRUJILLO – PERÚ 2022

Fecha de sustentación: 2022/07/07

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico con todo mi corazón a mis padres, Mariet Caballero, Miguel Castillo y Virginia Vidal; a mis hijos Carlos Miguel y Rodrigo Javier y al forjador de mi camino a nuestro padre celestial. Hasta el infinito a mi Papá Ulademiro y mi Mamá Morelia que estoy completamente segura de lo orgullosos que pueden estar, todas las personas mencionadas son personas muy importantes en mi vida que llevo y guardo en mi corazón, me han acompañado y lo hacen en cada paso que doy aportando tanto en mi formación profesional y como ser humano, mi gratitud por siempre.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud con Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, a la vez mi profundo agradecimiento a mis padres, quienes merecen ese reconocimiento especial por su ejemplo, perseverancia, FE en mi, y por el apoyo para lograr cada objetivo y no dejarme decaer cuando todo parecía complicado hasta casi imposible, agradezco a mis hijos por sumarse en este logro y por ser ellos el motor de mi vida, no quiero dejar de lado también y agradezco a las personas que se involucraron en la realización de este trabajo.

Resumen

Este estudio propuso como principal objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021, ejecutando para ello una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional y de diseño metodológico no experimental. Es así que se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de los datos obtenidos de los 43 colaboradores de dicha institución educativa, mediante dos cuestionarios previamente validados y con alto nivel de consistencia; la Escala de comunicación organizacional y el Test de evaluación de desempeño laboral. Respecto a los resultados descriptivos se identificó que el 72,1% de los colaboradores señaló que en la institución educativa existe un alto nivel de valoración de la comunicación interna; mientras que, el 88,4% de los docentes presentó también un alto nivel de desempeño laboral. A nivel general, se demostró que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba en el año 2021, con un grado de correlación bajo, por lo que al mejorar la comunicación interna de dicha institución aumentará también ligeramente el desempeño de sus docentes.

Palabras clave: comunicación interna, comunicación organizacional, desempeño laboral

Abstract

The main objective of this study was to establish the relationship between internal communication and work performance in the Angelo Pagani Private Educational Institution, Tayabamba, 2021, using an applied research, correlational level and non-experimental methodological design. Thus, the survey technique was used to collect the data obtained from the 43 collaborators of this educational institution, by means of two previously validated questionnaires with a high level of consistency; the organizational communication scale and the work performance evaluation test. Regarding the descriptive results, it was identified that 72.1% of the collaborators indicated that in the educational institution there is a high level of valuation of internal communication; while 88.4% of the teachers also presented a high level of work performance. At a general level, it was shown that there is a significant relationship between internal communication and work performance at the Angelo Pagani Private Educational Institution in Tayabamba in 2021, with a low degree of correlation, so that improving internal communication at this institution will also slightly increase the performance of its teachers.

Keywords: internal communication, organizational communication, work performance.

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, someto a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021”**, aprobado por con **Resolución N°0033-2021- FAC.CC de la C. UPAO** el 26 de enero del 2021, realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

El presente informe es el resultado de arduas jornadas de trabajo, esfuerzos y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, pongo a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación.

Atentamente,



Candelaria Yakori Castillo Caballero
ID: 000068523
Investigadora

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Presentación.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Problema de investigación.....	15
1.2. Objetivos	15
1.3. Justificación del estudio.....	16
II. MARCO DE REFERENCIA	18
2.1. Antecedentes del estudio.....	18
2.2. Marco Teórico.....	21
2.3. Marco Conceptual.....	24
2.4. Hipótesis.....	31
Variables e indicadores.....	32
III. METODOLOGÍA EMPLEADA	39
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	39
3.1.1. Tipo.....	39
3.1.2. Nivel.....	39
3.2. Población y muestra de estudio.....	39
3.2.1. Población	39
3.2.2. Muestra	39
3.3. Diseño de investigación.....	39
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación.....	40

3.4.1. Técnicas.....	40
3.4.2. Instrumentos	41
3.5. Procesamiento y análisis de datos.....	42
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	44
4.1. Análisis de interpretación de resultados.....	44
4.1.1. OE.1 Determinar el nivel de valoración de la comunicación interna en los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.	44
4.1.2. OE.2 Conocer la percepción sobre el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.	47
4.1.3. OE.3 Identificar la dimensión de comunicación interna que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayamabamba, 2021.	50
4.2. Docimasia de hipótesis.....	53
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	66

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variables	34
Tabla 2	Criterios de evaluación para la variable comunicación interna	43
Tabla 3	Criterios de evaluación para la variable desempeño laboral	43
Tabla 4	Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral.....	50
Tabla 5	Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral.....	51
Tabla 6	Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral.....	52
Tabla 7	Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral	53
Tabla 4	Distribución de frecuencias de la variable comunicación interna.....	73
Tabla 5	Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación descendente	73
Tabla 6	Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación ascendente	73
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación horizontal	74
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral.....	74
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión preparación para el aprendizaje	74
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión enseñanza para el aprendizaje	75
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión participación en la gestión de la escuela	75
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo de la profesionalidad	75

Índice de figuras

Figura 1 Nivel de comunicación interna.....	44
Figura 2 Nivel de comunicación descendente	45
Figura 3 Nivel de comunicación ascendente	45
Figura 4 Nivel de comunicación horizontal	46
Figura 5 Nivel de desempeño laboral.....	47
Figura 6 Nivel de preparación para el aprendizaje	48
Figura 7 Nivel de enseñanza para el aprendizaje.....	48
Figura 8 Nivel de participación en la gestión de la escuela	49
Figura 9 Nivel de desarrollo de la profesionalidad.....	49

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios acelerados están generando mayor preocupación a las organizaciones para tomar mejores, y más asertivas, decisiones con el fin lograr un mejor desempeño (Guzmán et al., 2020). En ese sentido, la comunicación tiene un papel importante dentro de este contexto, y no solo se habla de comunicación externa, hacia sus públicos objetivos, sino que parte desde el cliente interno, es decir, los colaboradores de una institución (Puebla & Farfán, 2018). Aun así, existen compañías que confunden la comunicación con la información (Apolo et al., 2014). La diferencia está muy clara: mientras que esta última consiste en la simple transmisión de mensajes, para que exista comunicación se necesita una respuesta por parte del receptor.

Al hablar de una comunicación interna, se toma en consideración los diferentes sentidos en lo que se emite un mensaje, normalmente se hablaba de dos flujos; ascendente y descendente; es decir una comunicación desde el jefe hacia el subordinado o viceversa (Roncal & Zelada, 2017) Sin embargo, con el pasar de los años se agregó un sentido más, aquellas con un enfoque horizontal, es decir con compañeros dentro del mismo rango o área, para luego tomar en consideración la comunicación diagonal, es decir entre áreas, recordando que el diálogo entre la dirección y los colaboradores debe ser constante (Cuenca & Verazzi, 2018).

Ello está relacionado con la necesidad de que se cuente con personal altamente motivado, que contribuya a proponer mejoras en la organización para el logro de objetivos corporativos. Ante ello, surge una solución a las necesidades de fortalecer el compromiso y la pertenencia de los colaboradores hacia la organización; empleando mecanismos como la comunicación interna.

Ciertos estudios, en el ámbito internacional (Dane, 2018) , señalan que el manejo adecuado de una comunicación interna puede aumentar hasta en un 40% el nivel de satisfacción del cliente, y hacer hasta cuatro veces más propensas a que los colaboradores tengan un mayor compromiso con la organización. Así también otro estudio, publicado por Ragan (2018), sobre

los efectos de la comunicación interna en las organizaciones en Estados Unidos, señalan que solo el 15% de colaboradores están comprometidos con la empresa, coincidiendo en que la comunicación está incidiendo el desempeño de los mismos, en tanto, el 23% de ellos considera que comprendería mejor la información se recibiera mejor información, partiendo de una comunicación efectiva. En España, por ejemplo, de acuerdo al Observatorio de Recursos Humanos (2021), únicamente el 10% de las empresas tienen un plan estratégico en el que consideren estrategias específicas para mejorar la comunicación interna en las organizaciones, considerando que no se necesita más información sino una mejora calidad de ella.

A nivel nacional, de acuerdo con un reciente estudio de Apoyo Comunicación (2020), realizado a 200 empresas que operan en el Perú de diversos sectores, considerando este nuevo contexto frente a los retos de la pandemia del coronavirus, se identificó que el 15% de empresas con más de 1000 trabajadores no cuentan con un área de comunicación interna. Asimismo, este estudio señala que los medios internos que más emplean para comunicarse con sus colaboradores son el mailing (50,5%), Intranet (31%), reunión de área (30) y por alguna red social interna (26%), siendo más factible expresar opiniones y sugerencias en las reuniones de área. Ante estos indicadores, es recomendable emplear este tipo de mecanismos de comunicación entre los colaboradores de la organización para mejorar la comunicación interna de una manera más cercana y empática, siendo empleado con mayor frecuencia a través de los medios digitales, dado el contexto en el que nos encontramos.

Además, considerando el desempeño laboral, según Conexión Esan (2019), en el Perú éste solo representa el 17 % del desempeño laboral que se genera Estados Unidos, debido a la informalidad y la alta concentración de trabajo. Por otro lado, según Andina (2020), el 81% de los trabajadores peruanos considera que el clima es muy importante para mejorar su desempeño laboral, siendo un eje transversal la comunicación organizacional.

Ahora bien, el autor del presente trabajo investigativo, asume que la educación no puede funcionar de manera eficaz sin que el personal docente desempeñe un papel fundamental para garantizar el logro de los objetivos de instrucción en las instituciones educativas mediante un buen desempeño laboral. La institución educativa, como las escuelas secundarias, representan la organización educativa. Estas organizaciones son una entidad en la que hay un compromiso de un grupo de personas que trabajan juntas para lograr una meta y un objetivo común, conformado por personal directivo, docente, administrativo e incluso el obrero; no olvidando también a los estudiantes, y personal no docente. La calidad de la relación en la organización escolar es un factor de organización (el clima desempeña un papel importante en la gestión y administración de la organización escolar y mejora el desempeño y el éxito del trabajo docente). En las escuelas debe existir una comunicación interna fluida y efectiva, como un factor importante objetivo dentro del sistema educativo y sus instituciones.

A partir de estas premisas, en un contexto regional, en la ciudad de Tayabamba, provincia de Pataz, departamento La Libertad se encuentra ubicada la Institución Educativa Particular Angelo Pagani. Esta organización educativa, es una de las más prestigiosas del distrito y con moderna infraestructura, actualmente ofrece los tres niveles básicos de educación; inicial, primaria y secundaria, con altos estándares de calidad, además, de tener más de 50 años de constitución. Como toda institución del sector educativo, esta institución presenta algunos inconvenientes, que se han podido detectar en los últimos años, de acuerdo a las observaciones del director de la institución educativa, quien ha percibido deficiencias en el desempeño de los docentes de este colegio, mostrando que cada docente asume diversas posiciones frente a alguna información o directiva emitida, entre las que se encuentran:

- Las actividades no se entregan en los tiempos programados.
- Los docentes han presentado quejas del desconocimiento de nuevos lineamientos administrativos, o solicitud de requisitos, documentación entre otros, por parte del personal administrativo.

- La retroalimentación de las asignaciones y su cumplimiento no procede entre los directivos y los docentes.
- Generación de sobrecarga de trabajo e información (emails, aulas virtuales) por acumulación y falta de comunicación.
- Poca fluidez de información de ambas partes, ignorando las prioridades principales.
- Algunos docentes han manifestado desconfianza, ausentismo, malas relaciones con otros colegas y baja moral por la falta de comunicación.
- Se han presentado quejas masivas por parte de los estudiantes, al indicar el trato malhumorado de algunos docentes y la negatividad al momento de impartir sus clases.
- El personal docente de planta, no han recibido de la mejor manera al personal docente nuevo ingreso. Especialmente, aquellos con otras culturas o de otra nacionalidad.

Todos estos inconvenientes que conforman la problemática de este estudio, se considera su asociación con la deficiente comunicación interna, entre la parte administrativa, docentes, alumnado y, por ende, su incidencia en el desempeño de sus funciones. Por lo tanto, a partir del estudio se busca saber si existe alguna relación de la comunicación interna con el desempeño laboral, permitiendo así, no solo la emisión clara de los mensajes sino también la respuesta ante ello, conllevando a lograr un trabajo coordinado entre todos los actores educativos. Esto también resulta ser relevante, dado que, a pesar de existir muchos estudios de esta naturaleza, la mayoría se enfoca en ahondar en instituciones ubicadas en la ciudad o alrededores; no obstante, existen pocos de ellos que evalúen la realidad enfocada en instituciones educativas de la sierra liberteña.

A raíz de todo lo antes mencionado, se insta a la mejora del ambiente de trabajo, y asimismo el desempeño de los docentes, considerado la comunicación interna como factor relevante; no solo para la organización en su interior, sino para la sociedad, la cual de igual forma interactúa y percibe lo que sucede en esta institución a través de sus interventores, dado que no

se trata de un ente aislado, sino que, al contrario, forma parte del crecimiento productivo y fortalecedor de una nación.

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021?

1.1.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es el nivel de valoración de la comunicación interna en los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021?

PE2: ¿Cuál es la percepción sobre el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021?

PE3: ¿Cuál es la dimensión de comunicación interna que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

1.2.2. Objetivos Específicos

OE1: Determinar el nivel de valoración de la comunicación interna en los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

OE2: Conocer la percepción sobre el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

OE3: Identificar la dimensión de comunicación interna que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

1.3. Justificación del estudio

Teórico

Este estudio buscó contrastar las diversas teorías de la comunicación organizacional y planteamientos como la teoría humanista o de las relaciones humanas, en la que se propone un libre flujo de comunicación entre todos los niveles jerárquicos dando mayor énfasis en la persona que en la estructura y la teoría del desempeño laboral, considerando los factores operativos que la institución educativa, en función a la problemática identificada, desarrollados y aplicados a una institución educativa, por lo que, a partir de dichos aportes, se sustentará el trabajo y se plantearán dimensiones e indicadores para un estudio más profundo.

Metodológico

Es importante considerar las técnicas e instrumentos, así como los métodos que se adaptan a la presente investigación, empleando los instrumentos de recolección de datos adecuados; dado que es la ruta vital que evaluará el nivel de comunicación interna, así como el desempeño de los colaboradores, como objeto de estudio, contrastando la hipótesis que se plantea; ampliado y especificado este nivel en el apartado de materiales y métodos en lo adelante del documento.

Práctica

En este sentido, el estudio planteó como propósito establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, aplicado en los docentes de

una institución educativa en la provincia de Pataz, La Libertad, por lo que tuvo implicancias prácticas en el campo real y sirve de aporte para la institución educativa de estudio, dado que permite conocer cuál es el nivel de comunicación interna y desempeño de sus docentes en el presente año, de manera tal que permitió conocer la realidad y tomar medidas correctivas, dado que la comunicación tiene un papel importante en dentro de la sociedad y las organizaciones, ya no solo se habla de comunicación externa, hacia sus diversos públicos, sino que parte desde el cliente interno; es decir, los colaboradores de la institución.

Social

Es importante destacar también la importancia social que radica en el estudio, al tratarse de una institución educativa que parte del principio de enseñar y ser ejemplo, actúa como pilar fundamental en la sociedad, formadora de los futuros profesionales y líderes del futuro. En ese sentido, al tener una mejor comunicación entre el personal de la institución educativa, se podría mejorar también su desempeño laboral, no olvidando el beneficio para la convivencia del personal: docente, directivo, administrativo y alumnado (interno) conjuntamente con la sociedad (externo).

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

A fin de sustentar la presente investigación, se realizó una búsqueda de los diversos estudios o trabajos previos, que hayan empujado las mismas variables de estudio, así como el objeto de estudio, tanto a nivel internacional, nacional y local, de distintos repositorios académicos, entre los cuales se encuentran:

Nivel Internacional

En primera instancia se presenta el trabajo realizado por Lechuga y Rodríguez (2019), que lleva por título “Desempeño laboral de los docentes de la institución universitaria ITSA”, a objetos de evidenciar los factores y los niveles de desempeño laboral del personal docente y directivo. Logrando identificar en la problemática señales de debilidad en cuanto al desempeño laboral generada debido a la falta de comunicación interna, lo que ha generado ciertas no conformidades en el personal docente y se explica por un proceso fallido de retroalimentación. En el que concluye, se requiere de una mayor motivación, tomando en consideración la vitalidad de la comunicación organizacional cuyo objetivo persigue fomentar y mantener un clima organizacional mejorado día a día.

En el mismo orden de ideas, Rodríguez (2020), en su producción titulada “Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario”, cuyo objetivo principal fue encontrar la correlación entre las habilidades blandas y el desempeño docente. Dando como resultado obtenido la comprobación de una relación directa y significativa ($d=0,601$) entre las variables intervinientes. Esta investigación se considera pertinente al presente estudio por cuanto, en el grupo de las habilidades blandas se encuentra la comunicación, siendo una de las variables por la cual tienen una estrecha relación investigativa; considerando que estas habilidades blandas son las responsables de al menos el 70% del éxito laboral y debido a la fuerte correlación entre ambas variables, se hace necesario proponer estrategias que garanticen la mejora en el desempeño laboral en el sector educativo.

Nivel Nacional

En el ámbito nacional, se encuentra Pretel (2020), con su producción titulada “Canales de comunicación para el eficiente desempeño laboral de los docentes de una Institución Educativa particular”, quien decretó como propósito principal encontrar la relación entre las sub variables de comunicación y desempeño laboral. Concluyendo, que efectivamente existe relación según los resultados obtenidos entre efectividad y remuneración, cultura laboral y comunicación. Es importante destacar la importancia de la comunicación, especialmente en estos tiempos postpandemia, en donde se hacen presentes de forma masiva, los canales electrónicos basados en la tecnología, en lo que debe buscarse la uniformidad o criterio para estandarizar tanto los medios como los contenidos de tal forma de no redundar en la información enviada y recibida, más asegurarse de que sí llegue y fluya a todo el personal: administrativo, docente, alumnado y directivos.

Por su lado, Cruzado (2019), se cita con su trabajo desarrollado titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la I.E.A.C., Trujillo, 2018”, en el que relacione las variables de estudio, con la finalidad de estudiar desde la percepción del personal docente las incidencias que implica una variable en la otra, y el impacto que causa tal efecto. El estudio se realiza mediante dos instrumentos que miden las dimensiones de relaciones interpersonales, trabajo en equipo y comunicación; asimismo planificación, ejecución y evaluación curricular; intrínsecas en las variables principales. Concluyendo que ciertamente, existe una relación significativa entre ambas; teniendo pertinencia con el presente estudio.

Nivel Local

El trabajo de Aguilar y Rodríguez (2018), titulado “La comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los docentes del nivel básico de la institución educativa colegio alternativo Talentos de la ciudad de Trujillo - año 2018”, la que cuenta con la relación de las variables del objeto de estudio

implícito en la presente investigación. Aunque no establece mayor información en cuanto al desarrollo de la misma y sus resultados, es una investigación que representa un antecedente local y que sustenta este trabajo.

Asimismo, Benites y Castillo (2018), desarrollaron una investigación en el sector educativo llamado “Percepción de la gestión administrativa y el desempeño laboral del docente de una I.E.P de nivel secundario de La Rinconada Trujillo 2017”, trabajo el cual tuvo el propósito de relacionar las variables implícitas en el estudio a fines de analizar la incidencia que tienen en el objeto de estudio. En esta investigación el objeto de estudio es el personal docente y el administrativo, los que, en la institución educativa debe tornarse con una buena comunicación para el desarrollo de las actividades y el desempeño de ambas partes, considerando los principios y objetivos de las gestiones administrativas para el desempeño laboral. Es por ello que se considera pertinente el estudio de Benites y Castillo.

Los antecedentes expuestos en función a estudios analizados por otros investigadores, son de gran relevancia para el presente estudio, dado que se basan en los resultados obtenidos de las evaluaciones del desempeño laboral relacionados a la comunicación interna en las instituciones educativas. Ante ello, se brinda una información resumida de la relación existente entre estas dos variables y sus dimensiones, a nivel descriptivo e inferencial, las cuales presentan una alta correlación y cuya afectación impacta directamente en el desempeño laboral de los educadores.

Por otro lado, las investigaciones analizadas mostraron las herramientas utilizadas para el análisis de las variables, las cuales fueron aplicadas para el desarrollo de este trabajo. Dentro de las herramientas utilizadas se encuentran los cuestionarios y test para evaluar la comunicación interna y el desempeño laboral. Finalmente, la información referida en los antecedentes servirá de manera puntual, como base para la discusión de resultados y conclusiones de la investigación, permitiendo una discusión a nivel de resultados descriptivos en los que se compararán el nivel de

comunicación interna y desempeño; y a nivel inferencial, evaluando si existe o no relación entre las variables y en qué grado se relacionan.

2.2. Marco Teórico

A. Teoría clásica de la comunicación organizacional

Es el fundamento epistemológico de esta corriente clásica impulsada por Frederick Taylor y Henry Fayol en la segunda década del siglo XX, en la que se fundamenta cuales, con los deberes básicos de una organización para lograr su eficiencia, expresando su enfoque universal de la empresa. En relación con la comunicación organizacional, se enfoca más en su estructura que en las personas, siguiendo un enfoque de motivación por premio o castigo, unidireccional desde el nivel más alto hacia el más bajo como componentes de sus áreas (Rodríguez, 2020).

B. Teoría de la contingencia

Considerado una contingencia como la posibilidad de que suceda una cosa inesperada dentro de un contexto o una organización, por lo que es importante planificar para evaluar anticipadamente diversos escenarios y alinear los planes a los constantes cambios en los que está inmersa. Es por ello que, se debe comunicar e informar a los colaboradores sobre lo que podría pasar en diversos contextos para que puedan saber cómo crear las condiciones y acciones anticipadamente.

C. Teoría de las relaciones humanas

Corriente teórica que se basa en los planteamientos conceptuales que estudiaron a la comunicación en su contexto social y el papel de ésta en la sociedad; puesto que se había creado la ilusión de que la comunicación por se era capaz de generar desarrollo, independientemente de las condiciones económicas, políticas y culturales de las sociedades en desarrollo. También es conocida como la teoría humanista, a diferencia de la teoría clásica se propone un libre flujo de comunicación entre todos los niveles jerárquicos dando mayor énfasis en la persona que en la estructura, por lo que es

considerado un recurso importante en el desempeño de la misma (Gamboa y Torres, 2017).

D. Teoría de los sistemas

Sus postulados ahondan en que la suma de las partes conforma a la organización en su totalidad y esta a su vez emplea subsistemas, haciéndolo un sistema abierto. Por tanto, un protagonismo solidario de la comunicación logra una mayor eficiencia del todo. Fue liderado por Luhmann en los años noventa en la búsqueda por evolucionar las teorías asentadas a los nuevos contextos, en vinculación con la teoría sociológica dentro de un contexto de globalización. En ese sentido, las comunicaciones trascienden todas fronteras (Charry, 2018)

E. Teoría del desempeño laboral

Según el desempeño de los colaboradores suele evaluarse en base a ciertos factores como:

Factores actitudinales: que incluye a la “disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización” Rengifo (2018).

Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo (Rengifo, 2018). En este tipo de factores es el que se desarrolla la presente investigación, dado que se evaluarán aquellos aspectos relacionados con el desempeño de los colaboradores en la institución educativa para ver cómo se relacionan con la comunicación interna.

Por lo tanto, al hablar específicamente de desempeño en el docente, este se caracteriza porque se desenvuelve internamente en una organización educativa, ya sea de manera formal o informal, siendo necesario evaluar la calificar el desempeño docente, por lo que de acuerdo con el Minedu (2021), para evaluar a los docentes se toma en cuenta cuatro dimensiones:

Preparación para la enseñanza; esto constituye la organización del quehacer educativo como la preparación de los programas curriculares, las unidades didácticas, sesiones de clase, y otros, que se encuentren en el ámbito del Currículo Nacional.

Enseñanza para el estudio; completa la administración del desarrollo de aprendizaje por medio de una orientación que tenga en cuenta la inclusión y diversidad de los educandos, enfocado en la didáctica que tienen los docentes para llegar al alumno, en el progreso de la enseñanza, conduciendo de manera acertada la motivación, la atención, las estrategias, la participación, y la evaluación.

Participación en la gestión; constituye la comunicación que debe haber con los distintos entes de la comunidad educativa, haciendo que estos colaboren en la organización, elaboración, evaluación y mejora de fomentar un ambiente de trabajo acogedor donde se respete las diferencias.

Desarrollo de la profesionalidad; idea sobre la identidad del docente y su relación con el aprendizaje continuo, el juicio y el ejercicio propio que caracteriza el crecimiento y perfeccionamiento de la vocación del docente, a que debe siempre tratar de meditar sobre su propia experiencia como formador, de manera particular y general, desempeñando su carrera de manera óptima.

De acuerdo a estos alcances evaluados, la postura que se toma en función a las teorías de la comunicación y al desempeño es la teoría de las relaciones humanas y la teoría de los sistemas dado que se considera más prudente enmarcado en una institución educativa. La primera de ellas, porque se propone un libre flujo de comunicación entre todos los niveles jerárquicos dando mayor énfasis en la persona que en la estructura. En ese sentido, en la I.E. existen estos flujos entre los diversos actores comunicativos; personal administrativo, dirección, docentes, alumnado, a nivel interno.

Por otro lado, la teoría de los sistemas, que la suma de las partes conforma a la organización en su totalidad y esta a su vez emplean

subsistemas, siendo lo más real posible, considerando que en la I.E. también existen pequeños grupos o subsistemas en los que se manifiesta una comunicación poco formal, que a su vez son parte de toda la organización y contribuyen con sus mensajes. Mientras que, por parte de la segunda variable se consideró la teoría del desempeño laboral, en el que se consideran los factores actitudinales y operativos para poder evaluar el desarrollo de funciones, los que podrían afectar al desempeño total.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Comunicación

Considerando la teoría de las relaciones humanas como postura tomada en este estudio, la comunicación es una herramienta de mucha importancia para las organizaciones (Chiavenato, 2014), dado que es una actividad esencial de la persona. En ese sentido, de acuerdo con Espinoza y Tapia (2019), la comunicación interna es aquella que: se instituye en las organizaciones de manera interna, formando parte de sus normas y políticas, por lo que se muestran mejores formas de comunicación en cada uno de los niveles estructurales, y caracterizado por contener mayor fluidez en la misma. Por tanto, se brinda un aporte específico en cuanto a las normativas que deben ser instituidas en una organización para que exista un orden en la forma de comunicación en los diversos niveles organizacionales.

Para Chiavenato (2014) la comunicación es “un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación” (p.308).

Asimismo, se afirma también que esta es una parte importante que alimenta a una institución dado que se refleja en el resultado de un trabajo en equipo en función al coloquio y solución de conflictos (Charry, 2018)

Así también, desde el ámbito psicológico, para Pelitti (2016) “la comunicación es concebida como un fenómeno simultáneamente individual y social” (p.4). Mientras que, desde el ámbito organizacional, ésta se define como “uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las organizaciones sociales, es una herramienta de la institución” (Apolo, Murillo, & García, 2014). En función al presente estudio, se muestran las similitudes entre las definiciones de la comunicación, vista desde el ámbito individual, social y organizacional.

2.3.2. Comunicación interna

La comunicación interna es el conjunto de mensajes que se intercambian entre los miembros de una organización, además de presentar otras finalidades, como hacer al hombre más productivo en sus funciones laborales. Siendo un aporte importante al estudio, dado que se ahonda en una definición aterrizada al contexto organizacional o institucional.

2.3.3. Manifestaciones de la comunicación

Basado de igual manera en la teoría humanista, en el que existe un libre flujo de comunicación entre todos los niveles jerárquicos, el manejo adecuado de los recursos simbólicos de la organización representa elementos de utilidad para ayudar a las organizaciones en el mejoramiento de los procesos de reforzamiento o cambio cultural que se lleve a cabo.

Por ende, la comunicación interna es importante porque suscita, en gran medida, a familiarizarse con la organización, reconoce al desempeño de los trabajadores, fomenta el cambio de información y emisión de mensajes en la organización, y, al estar presente en toda cualquier relación humana se convierte en un eje transversal dentro de un horizonte corporativo, por lo que es necesario conservar una comunicación efectiva (Petitti, 2016).

Dentro de las organizaciones es necesario que la comunicación emane por diferentes caminos, desde un nivel jerárquico alto hasta un bajo,

o desde un bajo a un nivel alto, así como también al mismo rango. Es por ello que el proceso de transferencia del mensaje es sereno y sucinto, con la meta de lograr un desempeño óptimo. Por tanto, se clasifica en: ascendente, descendente, horizontal y transversal.

i. Ascendente

Se caracteriza por la forma vertical, de abajo hacia arriba en una estructura orgánica tradicional, o desde los colaboradores de menor rango y los de mayor rango, es decir cuando un colaborador informa algo a su jefe superior. La forma de comunicación se evidencia en las reuniones, entrevistas, vía medios digitales, telefónicos, o a través de documentación formal (Apolo et al., 2014).

ii. Descendente

La segunda clasificación, se da de manera contraria a la primera, es decir también de forma vertical, pero en orden inverso; de mayor jerarquía a menor jerarquía. Es el tipo de comunicación que tiene mayores formas en las que se evidencia, dado que están estipuladas en las políticas de la empresa o es inminente en las organizaciones, a través de memorándums, informes, comunicaciones internas, folletos u otros (Apolo et al., 2014).

iii. Horizontal

La forma de comunicación horizontal se da entre colaboradores de similar cargo, o enmarcados en la misma línea jerárquica, pero no necesariamente de la misma área, o no existiendo necesariamente una relación de dependencia entre ellos (Apolo et al., 2014).

iv. Transversal

Finalmente, este tipo de comunicación se realiza entre áreas funcionales, en las que se alienta a formar grupos interdisciplinarios, entre

colaboradores de diversas áreas y niveles jerárquicos, generalmente se realiza con mayor frecuencia en organizaciones con estructuras modernas o flexibles, o en aquellas donde no existe una estructura organizacional (Apolo et al., 2014).

De acuerdo a estos aportes, se tiene una noción general de las formas de comunicación identificadas en una organización, pudiendo ser en diversos sentidos, de acuerdo a la estructura organizacional con la que se cuente. Normalmente, en una institución educativa, el tipo de comunicación que predomina es transversal ya que se coordina entre diversas áreas funcionales y se está en constante comunicación con las autoridades, dado que están trabajando en un mismo centro educativo y por lo general necesitan estar presentes en toda una jornada académica.

2.3.4. Escala de comunicación organizacional [ECO]

Este instrumento es uno de los más usados para evaluar la comunicación organizacional o comunicación interna, fue desarrollado por Collado en 1999 (López, 2019); no obstante, con el pasar de los años se ha ido adaptando a los diferentes contextos, realizando las respectivas pruebas psicométricas para tener las evidencias de validez y confiabilidad considerando diversos tipos de organizaciones.

Este instrumento evalúa niveles de percepción global y específica con relación a la comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, comunicación transversal o diagonal.

Descendente: Es la comunicación que va de las posiciones con mayor jerarquía hacia quienes posiciones. Son comunicaciones que va las posiciones con mayor jerarquía hacia quienes están en las posiciones inferiores, en donde se intercambian mensajes como las instrucciones de trabajo y los procedimientos.

Ascendente: Es la comunicación que va de las posiciones con mayor jerarquía hacia quienes posiciones inferiores. Son comunicaciones

que fluyen desde cargos inferiores a los superiores de una organización, las maneras más usuales son: buzón de sugerencias, reuniones de grupo y por medio de reclamaciones o quejas.

Horizontal. La comunicación en equilibrada entre las diversas áreas funcionales en una organización. Se da entre las áreas existentes de una organización, indispensable para coordinar e integrar las funciones institucionales.

2.3.5. Desempeño laboral

Por otra parte, el desempeño laboral, considerando la teoría de los sistemas y considerando el factor operativo de la teoría del desempeño laboral, se lo define como “el rendimiento y el cumplimiento del trabajo, al efectuar las funciones y principales tareas que exige la institución acorde a su cargo en el contexto laboral específico” Cabezas (2016, pág. 21). El autor hace énfasis en el cumplimiento de labores asignadas dentro de un marco laboral, por lo que aplicado a la investigación presenta una postura de que para tener un buen desempeño es necesario efectuar las funciones y obtener los resultados esperados (Guerrero, 2017).

Por su parte, Álvarez et al., (2018) plantean que el desempeño comprende “no solo los resultados de la organización, sino también el comportamiento de sus miembros y, por extensión, el comportamiento de la organización” (p.3). Es por ello, que el desempeño implica evaluación: positivo o negativo, bueno o malo, mejor o peor, entre otras.

Así también, de acuerdo con Guzmán y otros (2020) evaluar el desempeño en las empresas se realizada como parte de un proceso sistémico y formal para controlar, medir y evaluar los diversos elementos relacionados a las funciones desarrolladas por los colaboradores, y conocer cómo se están ejecutando en función a lo programado, de manera tal que se puedan tomar medidas correctivas en el momento y así mejorar su rendimiento.

La posición frente a estos enfoques conceptuales, se inclina por los aportes de dado que definen con mayor precisión las deficiencias que se han observado en la institución educativa de estudio, considerando la deficiente comunicación interna en función al intercambio de mensajes entre los miembros de una organización.

Durante décadas, el desempeño laboral de los maestros ha sido una preocupación importante para las escuelas y otras instituciones de aprendizaje en los países en desarrollo. Es criterio de la autora que, el desempeño laboral de los maestros abarca tanto disciplinas académicas como no académicas. Se han realizado muchos estudios sobre el desempeño laboral de los docentes; sin embargo, estudios como el presente se han centrado mucho en la relación entre los factores que lo afectan.

El desempeño laboral de los docentes se puede definir como las acciones que realizan en las escuelas para lograr los objetivos educativos (Martínez, Guevara, & Valles, 2016). El rol laboral del maestro está altamente impulsado por las emociones (Puente, Martínez, & Tamayo, 2018) y depende en gran medida de las interacciones con otros miembros de la comunidad escolar (Tapia & Espinoza, 2019), lo que resalta el papel de los rasgos competitivos de los éstos, en la generación de buenos resultados. Este desempeño podría medirse a través de la satisfacción laboral y las actitudes laborales de los maestros, como el compromiso laboral, los sentimientos de desafío laboral, la significación del trabajo y la responsabilidad laboral. Según el Ministerio de Educación del Perú citado por Cubas (2019) “un conjunto de prácticas y desempeños que corresponden al trabajo pedagógico del docente y que gozan de reconocimiento profesional derivados de la investigación, el juicio de especialistas y la experiencia” (p. 26).

2.3.6. Cuestionario de desempeño laboral

De acuerdo con el Ministerio de Educación (MINEDU, 2020), existe el Marco del Buen desempeño Docente, en el que se establecen los cuatro

dominios evaluados en los docentes para determinar su desempeño, enmarcadas dentro de las políticas y acciones del Proyecto Educativo Nacional. En ese sentido se tienen las siguientes dimensiones:

Dominio I: Preparación para el aprendizaje de los estudiantes

Comprende la planificación del trabajo pedagógico a través de la elaboración del programa curricular, las unidades didácticas y las sesiones de aprendizaje en el marco de un enfoque intercultural e inclusivo. Refiere el conocimiento de las principales características sociales, culturales —materiales e inmateriales— y cognitivas (MINEDU, 2020)

Dominio II: Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes

Comprende la conducción del proceso de enseñanza por medio de un enfoque que valore la inclusión y la diversidad en todas sus expresiones. Refiere la mediación pedagógica del docente en el desarrollo de un clima favorable al aprendizaje, el manejo de los contenidos, la motivación permanente de sus estudiantes, el desarrollo de diversas estrategias metodológicas y de evaluación, así como la utilización de recursos didácticos pertinentes y relevantes (MINEDU, 2020)

Dominio III: Participación en gestión de la escuela articulada a la comunidad

Comprende la participación en la gestión de la escuela o la red de escuelas desde una perspectiva democrática para configurar la comunidad de aprendizaje. Se refiere la comunicación efectiva, diversos con los actores de la comunidad educativa, la participación en la elaboración, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional, así como la contribución al establecimiento de un clima institucional favorable. Incluye la valoración y respeto a la comunidad y sus características y la corresponsabilidad de las familias en los resultados de los aprendizajes (MINEDU, 2020).

Dominio IV: Desarrollo de la profesionalidad y la identidad docente

Comprende el proceso y las prácticas que caracterizan la formación y el desarrollo de la comunidad profesional de docentes: Refiere la reflexión sistemática sobre su práctica pedagógica, la de sus colegas, el trabajo en grupos, la colaboración con sus pares y su participación en actividades de desarrollo profesional (MINEDU, 2020).

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba en el año 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba en el año 2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

HE1: La comunicación interna en los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021, presenta un alto nivel de valoración.

HE2: El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021 es regular.

HE3: La dimensión comunicación descendente de la comunicación interna es la que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

Variables e indicadores

Variable 1

Comunicación interna: “Define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global” concepto de Pizzolante (como se citó en Merlano, 2021, p.2).

Sus dimensiones son:

Comunicación descendente: Es la comunicación que va de las posiciones con mayor jerarquía hacia quienes posiciones.

Comunicación ascendente: Es la comunicación que va de las posiciones con mayor jerarquía hacia quienes posiciones inferiores.

Comunicación horizontal. La comunicación es equilibrada entre las diversas áreas funcionales en una organización.

Variable 2

Desempeño laboral: “Rendimiento y el cumplimiento del trabajo, al efectuar las funciones y principales tareas que exige la institución acorde a su cargo en el contexto laboral específico” (Cabezas, 2016, p. 61).

Sus dimensiones son:

Preparación para el aprendizaje: Comprende la planificación del trabajo pedagógico a través de la elaboración del programa curricular, las unidades didácticas y las sesiones de aprendizaje.

Enseñanza de los estudiantes: Comprende la conducción del proceso de enseñanza por medio de un enfoque que valore la inclusión y la diversidad en todas sus expresiones.

Participación en la gestión educativa. Comprende la participación en la gestión de la escuela o la red de escuelas desde una perspectiva democrática para configurar la comunidad de aprendizaje.

Enseñanza de los estudiantes. Comprende el proceso y las prácticas que caracterizan la formación y el desarrollo de la comunidad profesional de docentes.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
Comunicación interna	"Define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global" concepto de Pizzolante citado por Merlano (2021, pág. 2)	"Es el patrón de mensajes compartidos por los miembros de una organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de la misma" (Negrin, López, & Bermúdez, 2018, pág. 1)	Comunicación descendente	Relación directa con el director o promotor.	<p>Considero que tengo una buena relación con el director o coordinadores</p> <p>Mis comentarios o sugerencias de trabajo son tomados en cuenta por el director o coordinadores</p> <p>Siento que en las reuniones programadas valoran mi aporte</p> <p>Considero que me brindan las respuestas rápidas para la solución de algún problema</p> <p>Doy opiniones sobre las actividades laborales al director o mis coordinadores</p> <p>El director mantiene una buena relación conmigo</p> <p>Considero que existe comunicación asertiva con mis compañeros</p> <p>Hay coordinación e integración entre mis compañeros</p> <p>La comunicación entre mis compañeros es abierta</p>	Ordinal	Escala de Comunicación Organizacional [ECO]
			Comunicación ascendente	Relación de los	El lenguaje utilizado entre mis compañeros es claro		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
				compañeros hacia el coordinador. Relación en cuanto a desempeño de los trabajadores hacia el coordinador	Existe soluciones ante cualquier conflicto entre mis compañeros Nos apoyamos mutuamente en las actividades laborales Me resulta fácil recibir indicaciones de otras áreas Me relaciono adecuadamente con el personal de otras áreas Hay coordinación e integración de las áreas en la Institución		Escala de Comunicación Organizacional [ECO]
			Comunicación horizontal	Relación directa con los compañeros. Relación de desempeño con los compañeros	Existe confianza entre los trabajadores de diferentes áreas Las instrucciones que recibo de mi superior son claras Considero que el director o mi coordinador está pendiente de lo que hago Considero que me brindan información de manera oportuna El director me da las pautas necesarias para desempeñar mi trabajo		Escala de Comunicación Organizacional [ECO]

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
Desempeño laboral	Rendimiento y el cumplimiento del trabajo, al efectuar las funciones y principales tareas que exige la institución acorde a su cargo en el contexto laboral específico (Cabezas, 2016, pág. 61)	“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados dentro de la misma; este mismo establece una estrategia individual para poder lograr alcanzarlos” (Chiavenato, 2014, pág. 259)	Preparación para el aprendizaje	<p>Conocimiento</p> <p>Comprensión</p> <p>Planificación de la enseñanza</p>	<p>Demuestra conocimiento y comprensión de las características individuales, socioculturales y evolutivas de sus estudiantes y de sus necesidades especiales.</p> <p>Demuestra conocimientos actualizados y comprensión de los conceptos fundamentales de las disciplinas comprendidas en el área curricular que enseña.</p> <p>Selecciona los contenidos de la enseñanza, en función de los aprendizajes fundamentales que el marco curricular nacional, la escuela y la comunidad buscan desarrollar en los estudiantes.</p> <p>Crea, selecciona y organiza diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.</p> <p>Diseña la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los logros esperados de aprendizaje y distribuye adecuadamente el tiempo.</p>	Ordinal	Test de Evaluación de Desempeño laboral para medir la variable Desempeño laboral
			Enseñanza de los estudiantes	<p>Clima para el aprendizaje</p>	<p>Construye de manera asertiva y empática relaciones interpersonales con y entre los estudiantes, basadas en el afecto, la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración.</p> <p>Orienta su práctica a conseguir logros en todos sus estudiantes y les comunicas altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.</p>		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
				<p>Proceso de enseñanza</p> <p>Evaluación del aprendizaje</p>	<p>Reflexiona permanentemente con sus estudiantes, sobre experiencias vividas de discriminación y exclusión, y desarrolla actitudes y habilidades para enfrentarlas.</p> <p>Desarrolla estrategias pedagógicas y actividades de aprendizaje que promuevan el pensamiento crítico y creativo en sus estudiantes y que los motiven a aprender.</p> <p>Utiliza recursos y tecnologías diversas y accesibles, así como el tiempo requerido en función al propósito de la sesión de aprendizaje.</p> <p>Maneja diversas estrategias pedagógicas para atender de manera individualizada a los estudiantes con necesidades educativas especiales.</p> <p>Utiliza diversos métodos y técnicas que permiten evaluar de forma diferenciada los aprendizajes esperados, de acuerdo al estilo de aprendizaje de los estudiantes.</p> <p>Elabora instrumentos válidos para evaluar el avance y logro en el aprendizaje individual y grupal de los estudiantes.</p> <p>Comparte oportunamente los resultados de la evaluación con los estudiantes, sus familias y autoridades educativas y comunales para generar compromisos sobre los logros y aprendizaje.</p>		<p>Test de Evaluación de Desempeño laboral para medir la variable Desempeño laboral</p>

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Instrumento
			Participación en la gestión educativa	Participación Actitud	Interactúa con sus pares, colaborativamente y con iniciativa, para intercambiar experiencias, organizar el trabajo pedagógico mejorar la enseñanza y construir de manera sostenible un clima democrático en la escuela.		Test de Evaluación de Desempeño laboral para medir la variable Desempeño laboral
				Relaciones de respeto	Participa en la gestión de proyecto educativo institucional, del currículo y de los planes de mejora continua involucrándose activamente en equipo de trabajo.		
			Colaboración y corresponsabilidad	Fomenta respetuosamente el trabajo colaborativo con las familias en el aprendizaje de los estudiantes, reconociendo sus aportes. Comparte con las familias de sus estudiantes, autoridades locales y de la comunidad, los retos de su trabajo pedagógico y da cuenta de sus avances y resultados.			
			Desarrollo de la profesionalidad	Práctica	Reflexiona en comunidades de profesionales sobre su práctica pedagógica e institucional y el aprendizaje de todos sus estudiantes.		
				Experiencia	Actúa y toma decisiones respetando los derechos humanos y el principio del bien del superior del niño y del adolescente.		

Fuente: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo

La investigación fue de tipo aplicada, porque se tuvo implicancias prácticas en una institución educativa particular de la ciudad de Tayabamba, dando repuesta a la formulación del problema planteado.

3.1.2. Nivel

El estudio también presentó un nivel correlacional, planteando como objetivo general la comprobación de la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral.

3.2. Población y muestra de estudio

3.2.1. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por los 43 colaboradores, constituido por el personal académico de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba, que se encuentran laborando en el periodo académico 2021.

3.2.2. Muestra

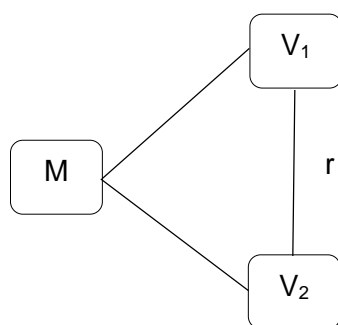
Para el caso de la muestra, se empleó la muestra censal, es decir a la totalidad de la población, los 43 colaboradores del área académica de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba.

3.3. Diseño de investigación

La presente investigación presentó un diseño no experimental, transaccional, dado que la recolección de información se realizó en un único momento sin manipular variable alguna (Hernández Sampieri et al., 2014). Además, de nivel correlacional, ya que describen relaciones entre dos o más

categorías, conceptos o variables (Hernández Sampieri et al., 2014). A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa - efecto.

A continuación, se esquematiza el diseño a emplear:



Dónde:

M: Muestra: docentes de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba.

V₁: Comunicación interna.

V₂: Desempeño laboral.

r: Relación entre variables

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1. Técnicas

Según López y Fachelli (2016), “la encuesta es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p.14).

En ese sentido, se empleó como técnica la encuesta. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario [Anexo 1]. Para ello, se aplicaron dos cuestionarios; el primero de ellos para evaluar el nivel

de comunicación interna, a través de la Escala de Comunicación Organizacional. Asimismo, se ejecutó un cuestionario de desempeño laboral, el mismo que es aplicado a los docentes por el MINEDU (2021), constituido por 20 ítems, ambos aplicados a la misma población de estudio.

3.4.2. Instrumentos

Test de Escala de comunicación organizacional para medir la variable comunicación interna

Nombre: Escala de comunicación organizacional [ECO]

Autor: Collado, Fernández (1999)

Adaptación: López (2019)

Aplicación: Directa

Duración: En aproximación 20 minutos

Ámbito de aplicación: Estudiantes de instituciones educativas

Finalidad: Medir el nivel de comunicación interna en la institución educativa particular Angelo Pagani de Tayabamba

Estructura: Está compuesto por 20 ítems

Validez: V de Aiken de 0,915, Validez de constructo (KMO=0,896).

Confiabilidad: Coeficiente Alfa de Cronbach de 0,917, Coeficiente Omega de McDonald's de 0,918.

Test de Evaluación de Desempeño laboral para medir la variable Desempeño laboral

Nombre: Test de evaluación de desempeño laboral para medir la variable desempeño laboral

Autor: MINEDU (2021)

Adaptado por: Velásquez Martínez, Elizabeth (2020)

Aplicación: Directa

Duración: En aproximación 20 minutos

Ámbito de aplicación: Estudiantes de instituciones educativas

Finalidad: Medir el desempeño laboral en la institución educativa particular Angelo Pagani de Tayabamba

Estructura: Está compuesto por 20 ítems

Validez: V de Aiken de 0,915, mediante juicio de cinco expertos.

Confiabilidad: Coeficiente alfa de Cronbach de 0,922

Como se aprecia en las fichas técnicas de ambos instrumentos, éstos ya han sido validados previamente, considerando la validez de contenido a través del juicio de expertos y de constructo a través del análisis confirmatorio de factores, mientras que la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Sin embargo, de igual manera se consideró la validez de contenido con la opinión de tres expertos de la carrera de Ciencias de la Comunicación [Anexo 3].

3.5. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de datos, éstos se realizaron en función de los objetivos específicos y general planteados, asimismo, los datos referentes a cada objetivo fueron analizados mediante un análisis descriptivo, justamente que consta de identificar la situación actual en función de ambas variables, que luego fueron procesadas y distribuidas en tablas de frecuencia para su posterior análisis.

Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario, el análisis documental, mediante alguna data histórica relevante que ayude a comprender los resultados obtenidos. Los datos obtenidos de los instrumentos aplicados fueron agrupados en el programa Microsoft Excel 2019, para luego ser procesados con el software SPSS v.25, en el que se empleó la prueba Rho de Spearman o R de Pearson, dependiendo del resultado del análisis de la distribución de datos mediante la prueba Shapiro Wilk, una vez elegida la prueba idónea en función de ello.

En tanto, para identificar el nivel de comunicación interna de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba, se tuvo en cuenta los siguientes criterios de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en el cuestionario:

Tabla 2

Criterios de evaluación para la variable comunicación interna

Niveles	Comunicación ascendente	Comunicación descendente	Comunicación horizontal	Comunicación diagonal
Deficiente	9 - 14	10 - 16	5 - 8	4 - 6
Regular	15 - 20	17 - 23	9 - 12	7 - 9
Buena	21 - 27	24 - 30	13 - 15	10 - 12

Mientras que, para identificar el nivel de desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba, se consideró los siguientes criterios, de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en el cuestionario:

Tabla 3

Criterios de evaluación para la variable desempeño laboral

Niveles	Preparación para el aprendizaje	Enseñanza para el aprendizaje	Participación en la gestión de la escuela	Desarrollo de la profesionalidad
Bajo	5 - 11	9 - 20	4 - 9	2 - 4
Medio	12 - 18	21 - 32	10 - 15	5 - 7
Alto	19 - 25	33 - 45	16 - 20	8 - 10

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

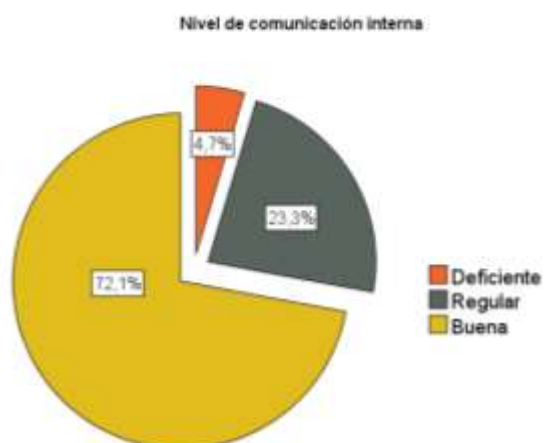
4.1. Análisis de interpretación de resultados

4.1.1. OE.1 Determinar el nivel de valoración de la comunicación interna en los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

Luego de aplicar el primer cuestionario a los 43 docentes que laboraron en dicha institución educativa, se obtuvo lo siguiente:

Figura 1

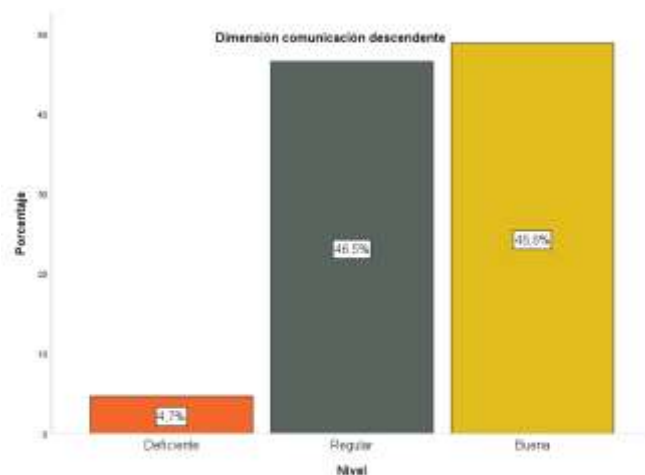
Nivel de comunicación interna



En la figura 1, una vez sistematizadas cada una de las tres dimensiones de la comunicación interna, se observa que ésta presenta un nivel favorable en mayor proporción, por lo que el 72,1% de los encuestados manifiesta que la comunicación interna en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba en el 2021, es buena, así también, el 23,3% de los encuestados manifiesta que ésta es regular y apenas un 4,7% señala que es deficiente. Por lo que presenta un alto nivel de valoración.

Figura 2

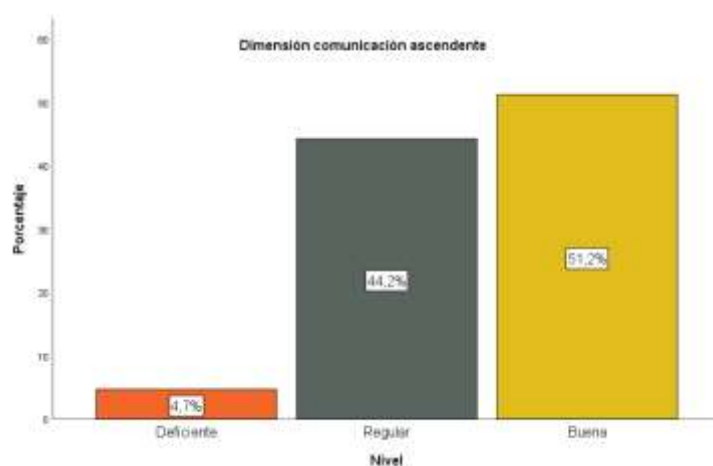
Nivel de comunicación descendente



Como se aprecia en la figura 2, la comunicación descendente en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba en el 2021 es buena, es decir aquella que va de las posiciones con mayor jerarquía hacia quienes posiciones, de acuerdo con el 48,8% de los docentes, asimismo, el 46,5% presenta un nivel regular, y de acuerdo con el 4,7% se encuentra en un nivel deficiente.

Figura 3

Nivel de comunicación ascendente

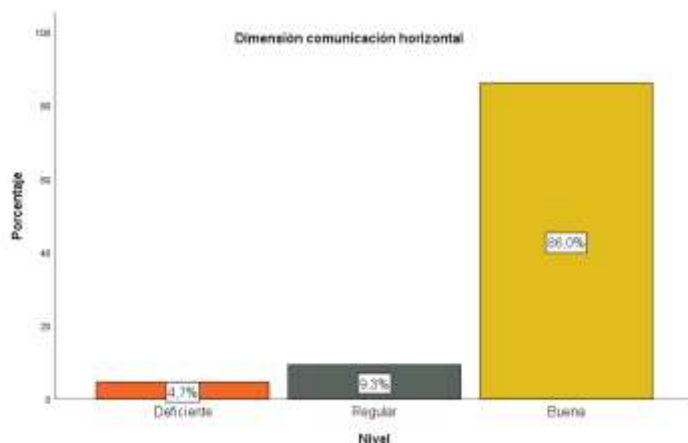


Como se aprecia en la figura 3, la comunicación ascendente en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba en el 2021 es buena; es decir, aquella que va de las posiciones con mayor

jerarquía hacia quienes posiciones inferiores, de acuerdo con el 51,2% de los docentes. Asimismo, el 44,2% presenta un nivel regular, y de acuerdo con el 4,7% la comunicación es deficiente.

Figura 4

Nivel de comunicación horizontal



En cuanto a la tercera dimensión evaluada, en la figura 4, se observa que la comunicación horizontal en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba en el 2021 es buena; es decir, aquella que se da entre las diversas áreas funcionales en una organización, de acuerdo con el 86,0% de los docentes, asimismo, el 9,3% presenta un nivel regular, y de acuerdo con el 4,7% se encuentra en un nivel deficiente.

4.1.2. OE.2 Conocer la percepción sobre el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

Respecto al segundo objetivo específico, se conoció la percepción sobre el nivel de desempeño de los docentes de la institución, mediante la aplicación del segundo cuestionario.

Figura 5

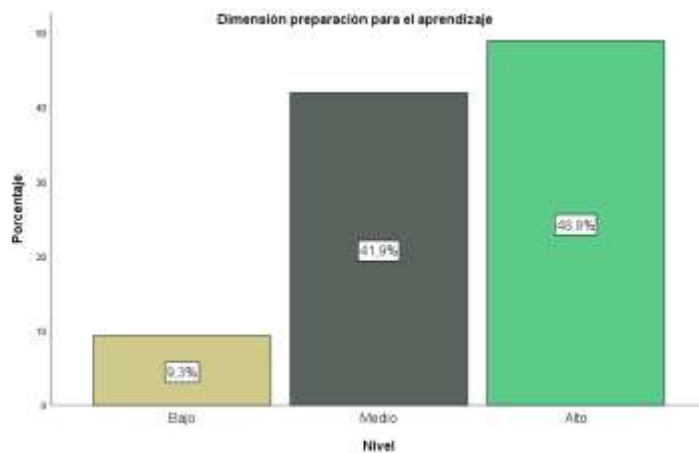
Nivel de desempeño laboral



De manera integral, al evaluar la variable desempeño laboral, se aprecia en la figura 5 que éste se encuentra en un nivel alto de acuerdo con el 88,4% de los docentes de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba en el 2021; mientras que, el 7,0% lo perciben en un nivel medio, y el 4,7% lo considera bajo.

Figura 6

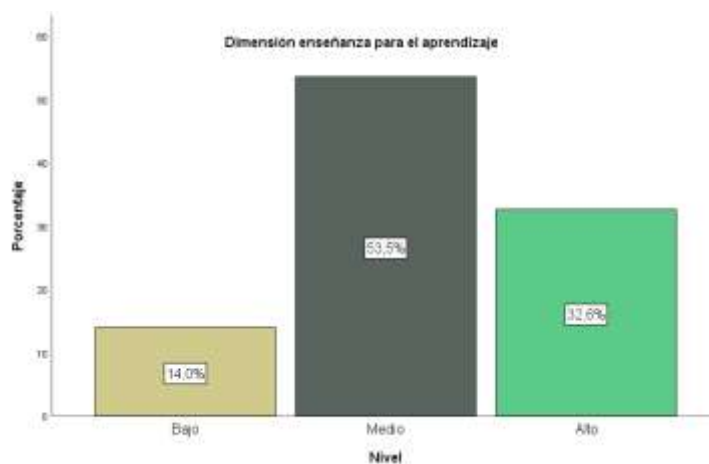
Nivel de preparación para el aprendizaje



Como se aprecia en la figura 6, la preparación de los docentes en la institución educativa se encuentra en un nivel alto, de acuerdo con el 48,8% de los docentes encuestados, asimismo, el 41,9% presenta un nivel medio, y el 9,3% se encuentra en un nivel bajo.

Figura 7

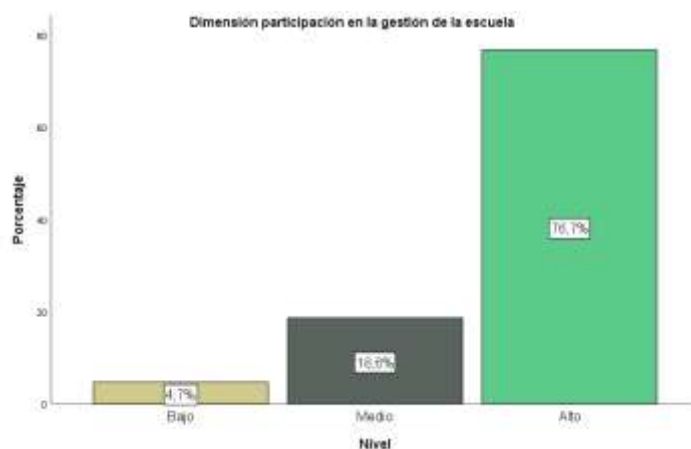
Nivel de enseñanza para el aprendizaje



Como se aprecia en la figura 7, en cuanto al nivel de enseñanza se encuentra en un nivel medio de acuerdo con el 53,5% de los docentes, asimismo, el 32,6 % presenta un nivel alto, y de acuerdo con el 14,0% se encuentra en un nivel bajo.

Figura 8

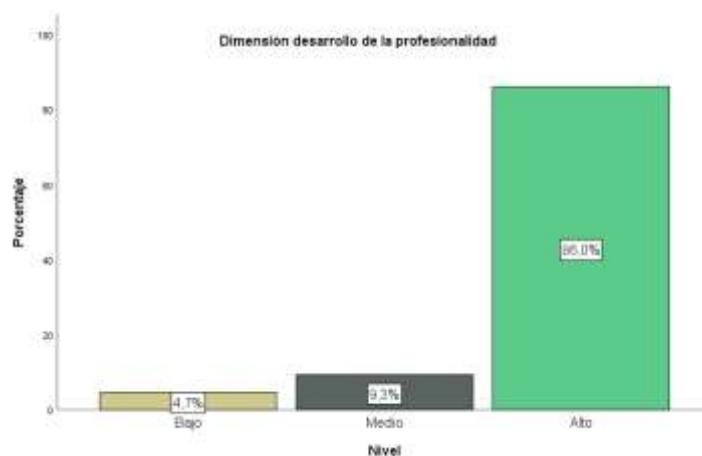
Nivel de participación en la gestión de la escuela



En la figura 8, se observa que la participación en la gestión de la institución educativa se encuentra en un nivel alto de acuerdo con el 76,7% de los docentes, asimismo, el 18,6% presenta un nivel medio, y de acuerdo con el 4,7% se encuentra en un nivel bajo.

Figura 9

Nivel de desarrollo de la profesionalidad



En la figura 9, se observa que el desarrollo de la profesionalidad se encuentra en un nivel alto de acuerdo con el 86,0% de los docentes; mientras que, el 9,3% presenta un nivel medio y el 4,7% presenta un nivel bajo.

4.1.3. OE.3 Identificar la dimensión de comunicación interna que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayamabamba, 2021.

A partir del análisis estadístico inferencial, a continuación, se muestran las relaciones evaluadas entre las dimensiones de la comunicación interna y la variable desempeño laboral, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4

Correlación entre comunicación descendente y desempeño laboral

Correlación	Comunicación descendente	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	1,000
Comunicación descendente	Sig. (bilateral)	,339
	N	,026
		43
	Coeficiente de correlación	,339
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	1,000
	N	,026
		43

Se aprecia en la tabla 4, una significancia del 0,026, por lo que, al ser menor de 0,05, se afirma la existencia de una relación directa entre la comunicación descendente y el desempeño laboral en los docentes de esta institución educativa particular de la ciudad de Tayabamba. Asimismo, dicha relación presenta un grado bajo, dado que presenta un coeficiente de 0,339.

Tabla 5*Correlación entre comunicación ascendente y desempeño laboral*

	Correlación	Comunicación ascendente	Desempeño laboral
	Coeficiente de correlación	1,000	,350
Comunicación ascendente	Sig. (bilateral)	.	,022
	N	43	43
	Coeficiente de correlación	,350	1,000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,022	.
	N	43	43

Se aprecia en la tabla 4, una significancia del 0,022, por lo que, al ser menor de 0,05, se afirma la existencia de una relación directa entre la comunicación ascendente y el desempeño laboral en los docentes de esta institución educativa particular de la ciudad de Tayabamba. Además, dicha relación presenta un grado bajo, dado que presenta un coeficiente de 0,350.

Tabla 6*Correlación entre comunicación horizontal y desempeño laboral*

Correlación		Comunicación horizontal	Desempeño laboral
Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1,000	,342
	Sig. (bilateral)	.	,025
	N	43	43
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,342	1,000
	Sig. (bilateral)	,025	.
	N	43	43

Se aprecia en la tabla 4, una significancia del 0,025, por lo que, al ser menor de 0,05, se afirma la existencia de una relación directa entre la comunicación horizontal y el desempeño laboral en los docentes de esta institución educativa particular de la ciudad de Tayabamba. No obstante, dicha relación presenta también un grado bajo, dado que presenta un coeficiente de 0,342.

Es así que, la dimensión comunicación ascendente de la comunicación interna es la que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021, dado que presenta un mayor grado de correlación que las demás dimensiones.

4.2. Docimasia de hipótesis

Como parte del objetivo general, se propuso establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral, planteando las siguientes hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba en el año 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba en el año 2021.

Tabla 7

Correlación entre comunicación interna y desempeño laboral

	Correlación	Comunicación interna	Desempeño laboral
Comunicación interna	Coefficiente de correlación	1,000	,345
	Sig. (bilateral)	.	,024
	N	43	43
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,345	1,000
	Sig. (bilateral)	,024	.
	N	43	43

Se aprecia en la tabla 4, una significancia del 0,024, por lo que, al ser menor de 0,05, se acepta la Ha; es decir, existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba en el año 2021. Dicha relación presenta un grado bajo, dado que presenta un coeficiente de 0,345.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Esta investigación consideró como principal objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021, en ese sentido, para un mejor análisis de los resultados se formularon tres objetivos específicos, de los cuales en los dos primeros se empleó la estadística descriptiva y en el último; la estadística inferencial para contrastar las hipótesis.

Como parte del primer objetivo específico de la investigación, se determinó el nivel de valoración de la comunicación interna en los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

A nivel descriptivo, se empleó la Escala de Comunicación Organizacional dirigida a los 42 colaboradores de la institución educativa. Una vez procesados los datos e integradas sus tres dimensiones, se identificó que el 72,1% de los encuestados, como parte de la mayoría, considera que la comunicación interna es buena en esta institución, presentando un alto nivel de valoración.

Así también, a nivel de dimensiones; la comunicación descendente es percibida como buena por el 48,8% de los docentes, la comunicación ascendente es percibida como ascendente de acuerdo al 51,2% y la comunicación horizontal de igual manera, tiene una buena valoración, según el 86,0% de los encuestados.

Los resultados obtenidos tienen similitud con los Pretel (2020), quien destaca en su estudio, la importancia de la comunicación, especialmente en estos tiempos postpandemia, en donde se hacen presentes de forma masiva, los canales electrónicos basados en la tecnología, en lo que debe buscarse la uniformidad o criterio para estandarizar tanto los medios como los contenidos de tal forma de no redundar en la información enviada y recibida, más asegurarse de que sí llegue y fluya a todo el personal: administrativo, docente, alumnado y directivos.

Es así que, de acuerdo como la teoría humanista o de las relaciones humanas, tal y como lo manifiesta Gamboa y Torres (2017), se propone un libre flujo de comunicación entre todos los niveles jerárquicos dando mayor énfasis en la persona que en la estructura, es por ello que se evidencia que en esta institución educativa, al ser relativamente pocos los integrantes de la organización, la forma de comunicación es más directa y no se tiene una gran estructura organizacional que dificulten los flujos comunicativos.

Respecto al segundo objetivo específico de la investigación, se evaluó la percepción sobre el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

Se llegó a la conclusión de que este presenta un nivel alto de acuerdo con el 88,4% de los docentes de la institución educativa. No obstante, a nivel de las dimensiones tomadas en cuenta por el Minedu, el cual agrupa en cuatro competencias; el 48,8% considera que la preparación de los docentes se encuentra en un nivel alto, el 53,5% manifiesta que el nivel de enseñanza es medio, el 76,7% afirma que existe una alta participación en la gestión de la institución educativa es alto y un 86,0% señala que el desarrollo de la profesionalidad también presenta altos niveles de valoración.

Los resultados discrepan a los obtenidos por En primera instancia se presenta el trabajo realizado por Lechuga y Rodríguez (2019), quienes en una investigación de alcance internacional dentro del contexto educativo, evidenciaron que los factores y los niveles de desempeño laboral del personal docente y directivo presentan un bajo nivel, dado que dicha problemática era generada debido a la falta de comunicación interna, lo que ha conllevado a ciertas no conformidades en el personal docente y se explica por un proceso fallido de retroalimentación.

Esto tiene coherencia con los aportes teóricos de Rengifo (2018), quien manifiesta que el desempeño de los colaboradores suele evaluarse considerando dos factores clave que son los aspectos actitudinales y los aspectos operativos en el que se toman en cuenta, ya que no solo se trata de

la enseñanza de los niños, sino que la participación en la gestión, el desarrollo o juicio de la profesión tratando de buscar la excelencia en el desempeño de su carrera. Al respecto, se requiere continuar manteniendo estos resultados favorables brindando una mayor motivación al personal, tomando en consideración la vitalidad de la comunicación interna cuyo objetivo persigue fomentar y mantener una adecuada interacción de información entre áreas y colaboradores.

A nivel inferencial, como parte del tercer objetivo específico de la investigación, se identificó la dimensión de comunicación interna que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

Se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, considerando que aquellos resultados con una significancia menor a 0,05 son aceptados para afirmar alguna relación entre los componentes evaluados. Al respecto, se identificó que la dimensión comunicación descendente y el desempeño laboral se encuentran estrechamente relacionados en un grado bajo (coef.=0,339); mientras que, la dimensión comunicación ascendente y el desempeño laboral se encuentran también relacionados en un grado bajo (coef.=0,350) y la dimensión comunicación horizontal y el desempeño laboral se encuentran de igual manera muy relacionados en un grado bajo (coef.=0,342).

Es así que, la dimensión comunicación ascendente de la comunicación interna es la que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021, dado que presenta un mayor grado de correlación que las demás dimensiones.

Dichos resultados son similares a los obtenidos por Cruzado (2019), en el que relaciona algunos componentes de las variables para determinar si existe o no relación entre ellas, concluyendo que ciertamente, existe una relación significativa entre ambas; teniendo pertinencia con el presente estudio.

Por lo que también se asemejan a los aportes conceptuales de Espinoza y Tapia (2019), quienes señalan que la comunicación interna es aquella que se instituye en las organizaciones de manera interna, formando parte de sus normas y políticas, por lo que se muestran mejores formas de comunicación en cada uno de los niveles estructurales, y caracterizado por contener mayor fluidez en la misma, por lo que la comunicación interna suscita, en gran medida, una mejor familiarización con la organización, reconoce al desempeño de los trabajadores, fomenta el cambio de información y emisión de mensajes en la organización.

Y en correspondencia al objetivo general, establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021.

A partir la prueba de hipótesis ejecutada, se determinó la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba en el año 2021, ya que el nivel de significancia fue 0,024, menor a 0,05, con un grado bajo de correlación ya que presentó un coeficiente de 0,345, evaluados mediante la prueba estadística Rho de Spearman. Esto significa que, al mejorar la comunicación interna en dicha institución educativa, se mejorará ligeramente el desempeño de los colaboradores.

Dichos resultados, son similares a los obtenidos por Aguilar y Rodríguez (2018), quienes en un trabajo de investigación similar evaluaron la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los docentes de una Institución Educativa de la ciudad de Trujillo, evidenciando que también existe una relación directa entre las variables del objeto de estudio implícito en la presente investigación, obteniendo también un alto grado de significancia a nivel estadístico.

Es por ello que, de acuerdo a los alcances evaluados, estos resultados contrastan los aspectos teóricos en cuanto a la comunicación y al desempeño basados en la teoría de las relaciones humanas, que se basa en los planteamientos conceptuales que estudiaron a la comunicación en su

contexto social y el papel de ésta en la sociedad; puesto que se había creado la ilusión de que la comunicación per se era capaz de generar desarrollo, independientemente de las condiciones económicas, políticas y culturales de las sociedades en desarrollo (Gamboa y Torres, 2017) y la teoría de los sistemas puesto que genera un protagonismo solidario de la comunicación para lograr una mayor eficiencia del todo.

La primera de ellas, porque se propone un libre flujo de comunicación entre todos los niveles jerárquicos dando mayor énfasis en la persona que en la estructura y la segunda porque se integran las partes para el logro de objetivos. En ese sentido, en la I.E. existen estos flujos entre los diversos actores comunicativos; personal administrativo, dirección, docentes, alumnado, a nivel interno, los cuales, al ser ejecutarse de manera adecuada conllevan a tener buenos resultados en cuanto al desempeño de sus miembros.

CONCLUSIONES

1. A nivel general, se demostró que existe relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de Tayabamba en el año 2021, ello manifiesta que al mejorar la comunicación interna de dicha institución aumentará también ligeramente el desempeño de sus docentes.
2. El nivel de comunicación interna en los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021, presenta una valoración alta de acuerdo con el 72,1% de los colaboradores.
3. El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021 es alto de acuerdo al 88,4% de los docentes evaluados.
4. La dimensión de la comunicación interna que más se relaciona con el desempeño laboral en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021 es la comunicación ascendente, presentando un coeficiente de correlación de 0,350. No obstante, cada una de las dimensiones evaluadas presenta una relación directa significativa con el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

- Al director de la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de la ciudad de Tayabamba, tomar en cuenta los resultados del presente estudio para que a partir de estos se puedan desarrollar nuevas acciones en el aspecto comunicativo con la finalidad de generar un impacto positivo en el desempeño de sus colaboradores del área académica, tomando en cuenta ciertas deficiencias identificadas en la dimensión de enseñanza para el aprendizaje como la manera asertiva y empática para desarrollar sus relaciones interpersonales, orientación hacia el logro y el desarrollo de estrategias pedagógicas para promover el pensamiento crítico de los estudiantes.
- A los encargados del área del talento humano de la institución educativa, diseñar un plan de comunicación interna en el cual se puedan consignar nuevos canales comunicativos como los de soporte digital que fomenten procesos comunicativos más fluidos y bidireccionales. Asimismo, en dicho plan se pueden consignar nuevas estrategias comunicativas basados en la confianza para dinamizar las relaciones entre cada uno de los miembros.
- A los docentes que laboran en la Institución Educativa Particular Angelo Pagani de la ciudad de Tayabamba, se les recomienda continuar actualizando sus conocimientos con contenidos de enseñanza en función a los aprendizajes del marco curricular, creando y seleccionando diversos recursos para los estudiantes a su cargo, para demostrar un mejor desempeño en el desarrollo de sus funciones de manera que los estudiantes se encuentren más capacitados en cuanto a aspecto de enseñanza.
- Para futuros investigadores, indagar en cuanto a la comunicación interna desarrollada en instituciones educativas, sobre todo tomando en cuenta aquellas más alejadas de las principales ciudades, de manera que se pueda conocer su realidad y saber si se encuentran asociadas al desempeño de sus docentes u otras variables similares.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., & Rodríguez, M. (2018). *La comunicación interna y su relación en el desempeño laboral de los docentes del nivel bravo de la Institución Educativa Colegio Alternativo Talentos de la ciudad de Trujillo - año 201*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13820>
- Apolo, D., Murillo, H., & García, G. (2014). *Comunicación 360. Herramientas para la gestión de comunicación interna*. Quito: Facultad de Ciencias y Comunicación . Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qvySBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=comunicaci%C3%B3n+interna+y+desempe%C3%B1o+laboral&ots=1KcZGQxl8k&sig=NO-JgJgdRPUW6xp7NWFoqBNwDVo#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral&f=false>
- Apoyo Comunicación. (15 de Diciembre de 2020). *Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al Covid - 19*. Obtenido de Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al Covid - 19: <http://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2020/Diagnostico-de-la-comunicacion-interna-en-el-Peru-y-los-retos-frente-al-COVID-19.pdf>
- Benites, L., & Castillo, D. (2018). *“Percepción de la gestión administrativa y el desempeño laboral del docente de una I.E.P de nivel secundario de la Rinconada Trujillo 2017”*. Trujillo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17561/benites_ul.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabezas, E. (2016). Análisis del síndrome de Burnout en docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo y su incidencia en el desempeño laboral. *Industrial Data. Revista de investigación*, 19(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062008.pdf>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 19(1). Obtenido de

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext

- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Varios, : Mc Graw Hill.
- Cruzado, Y. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la I.E.A.C., Trujillo, 2018*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14505/Cruzado%20Loyola%20Yharin%20Milagritos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cubas, W. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico "04 de junio de 1,821" de Jaén - Cajamarca*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna. Comunicación*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&ots=eP1xrG93hk&sig=8enUMpnk3216W0SkpUU5MrDqNYo#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>
- Dane, H. (15 de 08 de 2018). *Mancilla Coinsell*. Obtenido de 10 ESTADÍSTICAS CRUCIALES SOBRE LA COMUNICACIÓN INTERNA: <http://www.mancillaconseil.com/comunicacion-interna-10-datos-cruciales/>
- Gamboa, E., & Torres, Z. (2017). *Comunicación interna y su influencia en la identidad corporativa del servicio de gestión ambiental de Trujillo, 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor de Orrego. Obtenido de https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3643/1/RE_COMU_EDWARD.GAMBOA_ZAIRA.TORRES_COMUNICACION.INTERNA_DATOS.PDF

- Guerrero, K. (2017). *Impacto de la comunicación interna en el desempeño laboral de los docentes de la Unidad Educativa Giovanny Antonio Farina en el Cantón Rumiñahui en le Quimestre Febrero - Junio 2016*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17615/1/68955_1.pdf
- Guzmán, G., Sánchez, W., Placencia, M., & Silva, J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. *Ciencias Económicas y Administrativas*, 6(12). doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Lechega, J., & Rodríguez, K. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Scielo. EAN(87)*, 79-101. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-81602019000200079&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- López, D. (2019). *Construcción de una escala de comunicación organizacional (ECOL) en trabajadores de instituciones educativas públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018*. Cercado: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37334>
- López, P., & Fachelli, S. (20 de Febrero de 2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Obtenido de Metodología de la investigación social cuantitativa: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). El desempeño del Docente y la calidad educativa. *Redalyc*, 12(6), 123-134. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194007.pdf>
- Merlano, S. (2021). *La Comunicación interna en las organizaciones*. Obtenido de Pizzolante, Italo: <https://www.eumed.net/ce/2012/smm.pdf>
- MINEDU. (2020). *Portal*. Obtenido de https://www.gob.pe/busquedas?institucion=minedu&sheet=1&sort_by=none&term=Dominio%20%3A%20Preparaci%C3%B3n%20para%20el%20aprendizaje%20de%20los%20estudiantes

- MINEDU. (02 de 08 de 2021). *Planeamiento/organización (Transparencia)*. Obtenido de Ministerio de Educación Perú: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/2052790-planeamiento-organizacion-transparencia>
- Negrin, E., López, M., & Bermúdez, M. (2018). *Comunicación interna un enfoque para su gestión*. Obtenido de Espam / Ponencias: <http://sigloxxi.espam.edu.ec/Ponencias/VII/ponencias/74.pdf>
- Observatorio de Recursos Humanos. (07 de 2021). *N° 169ORH Observatorio de RR.HH.* Obtenido de <https://observatoriorh.com/revista/>
- Petitti, P. (2016). Estrategias de comunicación interna y externa de los hospitales públicos bonaerenses de la Región Sanitaria XI. *Question*(49), 368-379. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/52530>
- Pretel, L. (2020). *Canales de comunicación para el eficiente desempeño laboral de los Docentes de una Institución Educativa particular*. Quito: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7606/PRETTEL_LA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Puebla, B., & Farfán, J. (2018). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. Caso de estudio: El Corte Inglés. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(22), 113-126. Obtenido de <https://revistaprismasocial.es/article/view/2590>
- Puente, L., Martínez, G., & Tamayo, J. (2018). El desempeño docente desde la Teoría de Educación Avanzada. *Panorama Cuba y Salud*, 13(2018), 191-195.
- Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16316>
- Rodríguez, A. (01 de 09 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Abraham Maslow: biografía, teorías, aportes, obras: <https://www.lifeder.com/biografia-abraham-maslow/>

- Rodríguez, J. (2020). Las habilidades blandas como base para el buen desempeño del docente universitario. *Innova Resercha Journal*, 5(2), 186-199. Obtenido de <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1321/1703>
- Roncal, R., & Zelada, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa GAP de Trujillo en el 2017*. Trujillo: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12268>
- Tapia, P., & Espinoza, J. (2019). *Estudio de la comunicación organizacional y su desempeño laboral en el personal administrativo del Municipio del Cantón Mira, año 2018*. Carchi / Ecuador: Universidad Técnica del Norte. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8936>

ANEXOS

ANEXO 01. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR ANGELO PAGANI DE TAYABAMBA

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberán ser respondidas de forma transparente, marcando con un aspa (x) la respuesta que considera correcta, según la escala mencionada.

Género: (1) Masculino (2) Femenino

Edad: (1) 18 – 25 (2) 26 – 33 (3) 34 – 41

(4) 42 – 49 (5) 50 a más

Escala de valoración

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

ÍTEMS		ESCALA		
		Nunca	A veces	Siempre
Ítem	COMUNICACIÓN ASCENDENTE			
1	Considero que tengo una buena relación con el director o coordinadores			
2	Mis comentarios o sugerencias de trabajo son tomados en cuenta por el director o coordinadores			
3	Siento que en las reuniones programadas valoran mi aporte			

ÍTEMS		ESCALA		
		Nunca	A veces	Siempre
4	Considero que me brindan las respuestas rápidas para la solución de algún problema			
5	Doy opiniones sobre las actividades laborales al director o mis coordinadores			
6	El director mantiene una buena relación conmigo			
7	Considero que existe comunicación asertiva con mis compañeros			
8	Hay coordinación e integración entre mis compañeros			
9	La comunicación entre mis compañeros es abierta			
Ítem	COMUNICACIÓN DESCENDENTE			
10	El lenguaje utilizado entre mis compañeros es claro			
11	Existe soluciones ante cualquier conflicto entre mis compañeros			
12	Nos apoyamos mutuamente en las actividades laborales			
13	Me resulta fácil recibir indicaciones de otras áreas			
14	Me relaciono adecuadamente con el personal de otras áreas			
15	Hay coordinación e integración de las áreas en la Institución			
Ítem	COMUNICACIÓN HORIZONTAL			
16	Existe confianza entre los trabajadores de diferentes áreas			

ÍTEMS		ESCALA		
		Nunca	A veces	Siempre
17	Las instrucciones que recibo de mi superior son claras			
18	Considero que el director o mi coordinador está pendiente de lo que hago			
19	Considero que me brindan información de manera oportuna			
20	El director me da las pautas necesarias para desempeñar mi trabajo			

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR ANGELO
PAGANI DE TAYABAMBA**

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberán ser respondidas de forma transparente, marcando con un aspa (x) la respuesta que considera correcta, según la escala mencionada.

Género: (1) Masculino (2) Femenino

Edad: (1) 18 – 25 (2) 26 – 33 (3) 34 – 41

(4) 42 – 49 (5) 50 a más

Escala de valoración

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS		Escala				
		1	2	3	4	5
Ítem	PREPARACIÓN PARA EL APRENDIZAJE					
1	Demuestra conocimiento y comprensión de las características individuales, socioculturales y evolutivas de sus estudiantes y de sus necesidades especiales.					
2	Demuestra conocimientos actualizados y comprensión de los conceptos fundamentales de las disciplinas comprendidas en el área curricular que enseña.					
3	Selecciona los contenidos de la enseñanza, en función de los aprendizajes fundamentales que el marco curricular nacional, la escuela y la comunidad buscan desarrollar en los estudiantes.					
4	Crea, selecciona y organiza diversos recursos para los estudiantes como soporte para su aprendizaje.					

ÍTEMS		Escala				
		1	2	3	4	5
5	Diseña la secuencia y estructura de las sesiones de aprendizaje en coherencia con los logros esperados de aprendizaje y distribuye adecuadamente el tiempo.					
Ítem	ENSEÑANZA PARA EL APRENDIZAJE					
6	Construye de manera asertiva y empática relaciones interpersonales con y entre los estudiantes, basadas en el afecto, la justicia, la confianza, el respeto mutuo y la colaboración.					
7	Orienta su práctica a conseguir logros en todos sus estudiantes y les comunicas altas expectativas sobre sus posibilidades de aprendizaje.					
8	Reflexiona permanentemente con sus estudiantes, sobre experiencias vividas de discriminación y exclusión, y desarrolla actitudes y habilidades para enfrentarlas.					
9	Desarrolla estrategias pedagógicas y actividades de aprendizaje que promuevan el pensamiento crítico y creativo en sus estudiantes y que los motiven a aprender.					
10	Utiliza recursos y tecnologías diversas y accesibles, así como el tiempo requerido en función al propósito de la sesión de aprendizaje.					
11	Maneja diversas estrategias pedagógicas para atender de manera individualizada a los estudiantes con necesidades educativas especiales.					
12	Utiliza diversos métodos y técnicas que permiten evaluar de forma diferenciada los aprendizajes esperados, de acuerdo al estilo de aprendizaje de los estudiantes.					
13	Elabora instrumentos válidos para evaluar el avance y logro en el aprendizaje individual y grupal de los estudiantes.					
14	Comparte oportunamente los resultados de la evaluación con los estudiantes, sus familias y autoridades educativas y comunales para generar compromisos sobre los logros y aprendizaje.					
Ítem	PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA ESCUELA					
15	Interactúa con sus pares, colaborativamente y con iniciativa, para intercambiar experiencias, organizar el trabajo pedagógico mejorar la enseñanza y construir de manera sostenible un clima democrático en la escuela.					

ÍTEMS		Escala				
		1	2	3	4	5
16	Participa en la gestión de proyecto educativo institucional, del currículo y de los planes de mejora continua involucrándose activamente en equipo de trabajo.					
17	Fomenta respetuosamente el trabajo colaborativo con las familias en el aprendizaje de los estudiantes, reconociendo sus aportes.					
18	Comparte con las familias de sus estudiantes, autoridades locales y de la comunidad, los retos de su trabajo pedagógico y da cuenta de sus avances y resultados.					
Ítem	DESARROLLO DE LA PROFESIONALIDAD					
19	Reflexiona en comunidades de profesionales sobre su práctica pedagógica e institucional y el aprendizaje de todos sus estudiantes.					
20	Actúa y toma decisiones respetando los derechos humanos y el principio del bien del superior del niño y del adolescente.					

ANEXO 02. Fichas de validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Título de la investigación:	Comunicación interna y su relación con el desempeño laboral en la institución educativa particular Angelo Pagani, Tayabamba, 2021
Apellidos y nombres del experto:	
Grado académico:	
Especialidad:	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?			
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?			
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?			
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?			
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?			
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?			
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?			
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?			
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?			

Sugerencias:

Firma del experto:

ANEXO 02. Fichas de validación

Resultados descriptivos de la comunicación interna

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable comunicación interna

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	2	4,7
Regular	10	23,3
Buena	31	72,1
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación descendente

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	2	4,7
Regular	20	46,5
Buena	21	48,8
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación ascendente

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	2	4,7
Regular	19	44,2
Buena	22	51,2
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión comunicación horizontal

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente	2	4,7
Regular	4	9,3
Buena	37	86,0
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba

Resultados descriptivos del desempeño laboral

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la variable desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	2	4,7
Medio	3	7,0
Alto	38	88,4
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la dimensión preparación para el aprendizaje

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	4	9,3
Medio	18	41,9
Alto	21	48,8
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la dimensión enseñanza para el aprendizaje

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	6	14,0
Medio	23	53,5
Alto	14	32,6
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la dimensión participación en la gestión de la escuela

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	2	4,7
Medio	8	18,6
Alto	33	76,7
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba

Tabla 16

Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo de la profesionalidad

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	2	4,7
Medio	4	9,3
Alto	37	86,0
Total	43	100,0

Nota. Los datos fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la I.E.P. Angelo Pagani de Tayabamba