

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y HOTELERÍA



TESIS

**La Comunicación Interna y La Gestión Administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De
Guadalupe, Lima 2023.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTOR:

GUADALUPE BETZY ZAVALA LAURO

ASESOR:

Mag. EVELYN ELIZABETH URIBE VARGAS

**LIMA – PERÚ
2023**

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 17-may.-2024 12:50 p. m. -05
Identificador: 2382066681
Número de palabras: 34781
Entregado: 1

La Comunicación Interna y La Gestión
Administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De
Guadalupe, Lima 2023 Por Guadalupe Betsy
Zavala Lauro

Índice de similitud	Similitud según fuente
16%	Internet Sources: 15% Publicaciones: 5% Trabajos del estudiante: 9%

1% match (trabajos de los estudiantes desde 29-ene.-2017)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-29](#)

< 1% match (Internet desde 12-may.-2024)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/137765/Ruiz_MGS-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 06-jul.-2021)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56998/Tapia_MJL-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match ()

[Chahuayo Lopez, Yeimi Erich. "La comunicación interna y su influencia en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao - 2017", Universidad César Vallejo, 2017](#)

< 1% match (Internet desde 28-mar.-2024)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136204/L%3b3pez_SEA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 20-nov.-2018)

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18951/Huertas_CIG.pdf?sequence=6

< 1% match (Internet desde 28-mar.-2024)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136238/Flores_LCP-Rosales_OCJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 13-abr.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111217/Pumacayo_CSC-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 31-ago.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120529/Vargas_ADC-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match ()

[Fernández Peñaloza, Francesco Tadeo. "Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Caja de Pensiones Militar Policial, San Isidro Lima", Universidad César Vallejo, 2018](#)

< 1% match ()

[Rodas Cardenas, Julia. "Comunicación Interna y Gestión por Resultados en la Imagen Institucional en la Gerencia de Desarrollo Social en una Municipalidad de Lima Norte, 2019", Universidad César Vallejo, 2020](#)

< 1% match (Internet desde 26-oct.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125392/Lacerna_LKJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 02-may.-2023)

https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/bitstream/handle/20.500.12692/106225/Valencia_UC-Torres_RO-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 29-mar.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80392/Oca%3b1a_RM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 28-sept.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122436/Zu%3b1iga_ZKA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 12-oct.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123898/Sanchez_AAF-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 22-feb.-2024)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133577/Vasquez_VCA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 22-sept.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86124/C%3a1rdenas_PGE-Le%3b3n_MS-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=8

< 1% match (Internet desde 12-may.-2024)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138157/Mitac_ARM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 21-sept.-2023)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122295/Chumioque_MCF-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 02-dic.-2020)

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47432/Quispe_NM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

< 1% match (Internet desde 28-sept.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32376/Huam%3a1n_ORA.pdf?isAllowed=y&sequence=1

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primer lugar a Dios, por brindarme sabiduría y paciencia para culminar este proyecto; a mis padres que siempre me alientan a superarme en mi camino profesional y a mí amada abuela que desde el cielo sé que se enorgullece de mis logros.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi asesora Magtr. Evelyn Uribe Vargas por brindarme los alcances necesarios para elaborar mi tesis; al Centro Técnico Productivo Nuestra Señora de Guadalupe por brindarme las facilidades para poder aplicar el estudio en esta institución y a mi querida amiga Gisela, que desde su noble corazón me guío y ha sido mi soporte en estos tres meses de estudio.

ÌNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS	3
ÌNDICE DE TABLAS.....	7
ÌNDICE DE FIGURAS	14
RESUMEN	21
ABSTRACT	22
INTRODUCCIÓN	23
Capítulo I. Fundamentos Teóricos de la Investigación.....	25
1.1 Marco Teórico.....	25
1.1.1 Comunicación Interna	25
1.1.2 Gestión Administrativa.....	33
1.2 Estudios antecedentes sobre el objeto de estudio.....	45
1.3 Marco Conceptual	50
Capítulo II. El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables	53
2.1 Planteamiento del problema.....	53
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	53
2.1.2 Definición del Problema	56
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación.....	57
2.2.1 Finalidad.....	57
2.2.2 Objetivo general y específicos.....	57

2.2.3	Delimitación del estudio	58
2.2.4	Justificación e importancia del estudio	58
2.3	Hipótesis y Variables	59
2.3.1	Supuestos teóricos	59
2.3.2	Hipótesis principal y Específicas	60
2.3.3	Variables e Indicadores	60
Capítulo III. Método, Técnica e Instrumentos.....		63
3.1	Población y muestra	63
3.2	Enfoque y Diseño(s) a utilizar en el estudio	64
3.3	Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos	64
3.4	Ética de la Investigación	66
3.5	Procesamiento de Datos	66
Capítulo IV. Presentación y Análisis de los Resultados		69
4.1	Presentación de Resultados	69
4.2	Contrastación de Hipótesis	164
4.3	Discusión de Resultados	170
Capítulo V. Conclusión y Recomendaciones		173
5.1	Conclusión	173
5.2	Recomendaciones	173
REFERENCIA		175
ANEXOS		181
Anexo 1 Matriz de consistencia		182

Anexo 2 Matriz de consistencia	183
Anexo 3 Matriz de consistencia	184
Anexo 4 Cuestionario	185

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1	BAREMO Test de Comunicación Interna	65
Tabla 2	Percentiles de Comunicación Interna.....	65
Tabla 3	BAREMO Test de Gestión Administrativa	65
Tabla 4	Percentiles Gestión Administrativa.....	66
Tabla 5	Valoración de la Fiabilidad -Cronbach	67
Tabla 6	Valores Excluidos - Cronbach.....	68
Tabla 7	Estadística de confiabilidad	68
Tabla 8	P1. Se realizan jornadas motivacionales de trabajo con todos los colaboradores de la institución	69
Tabla 9	P2. Se difunden los logros obtenidos durante un periodo educativo específico.	70
Tabla 10	P3. Se comunica la misión, visión y objetivos institucionales a todos los colaboradores	71
Tabla 11	P4. Se comunican las dificultades que se presentaron en el desarrollo de los trabajos institucionales.....	72
Tabla 12	P5. La institución informa a los interesados si existe alguna oportunidad para crecer profesionalmente.....	73
Tabla 13	P6. Cuenta con las herramientas necesarias para hacer de la mejor forma su trabajo.....	74
Tabla 14	P7. Se realiza reconocimientos de su desempeño laboral	75
Tabla 15	P8. Se cumple con registrar el ingreso de los visitantes a la institución	76
Tabla 16	P9. Se cumple con registrar el desplazamiento de los equipos entre los trabajadores.....	77
Tabla 17	P10. Se cumple con equipar y dar mantenimiento a las aulas talleres.	78
Tabla 18	P11. Los conflictos se solucionan de manera justa y equitativa	79

Tabla 19 P12. Se maneja un clima laboral favorable.	80
Tabla 20	81
Tabla 21 P14. Los superiores hacen uso de Whatsapp para comunicarse con los colaboradores	82
Tabla 22 P15. Los superiores hacen uso de memorándums para comunicarse con los colaboradores	83
Tabla 23 P16. Todo el personal tiene acceso a comunicación inmediata con la dirección	84
Tabla 24 P17. Los colaboradores tienen la libertad y confianza para comunicarse con sus superiores.....	85
Tabla 25 P18. Los colaboradores tienen la práctica de reportar informes para sustentar el progreso de sus trabajos.	86
Tabla 26 P19. Las coordinaciones con los compañeros se dan de manera oportuna. 87	
Tabla 27 P20. Los compañeros apoyan y se motivan entre ellos para desarrollar un trabajo favorable	88
Tabla 28 P21. Los superiores guían el trabajo de sus colaboradores	89
Tabla 29 P22. Los superiores conceden permisos extraordinarios.	90
Tabla 30 P23. El trato en la institución es igualitario para todo el personal.....	91
Tabla 31 P24. Coordina con sus compañeros de trabajo antes de presentar alguna propuesta o de acuerdo	92
Tabla 32 P25. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.....	93
Tabla 33 P26. Se maneja un trato cordial entre los colaboradores.	94
Tabla 34 P27. En la institución se dan espacios que favorecen la integración del personal.....	95

Tabla 35 P28. Los colaboradores se expresan con empatía cuando van a manifestar alguna disconformidad.....	96
Tabla 36 P29. Si un compañero manifiesta alguna incomodidad, usted se interesa por escucharlo.	97
Tabla 37 P30. Si alguien le realiza una consulta sobre un trabajo mutuo, usted es solidario y se lo da.	98
Tabla 38 P31. Actúa con la verdad a pesar de que pueda generar malestar en sus compañeros	99
Tabla 39 P32. El personal tiene una escucha receptiva ante los problemas que se suscitan en la institución	100
Tabla 40 P33. Se toma en cuenta el punto de vista de todos los trabajadores.	101
Tabla 41 P34. Se verifica la comprensión de las funciones asignadas	102
Tabla 42 P35. Se realiza un control por parte de los superiores a los trabajos establecidos.....	103
Tabla 43 P36. Se cumple con presentar el trabajo a tiempo.....	104
Tabla 44 P37. Todas las tareas asignadas se llegan a concretar	105
Tabla 45 P38. El personal cuenta con capacitaciones actualizadas para desarrollar bien sus funciones.....	106
Tabla 46 P39. Se da mantenimiento oportuno a las aulas talleres.....	107
Tabla 47 P40. Le dan las indicaciones de cómo debe hacer los trabajos encomendados.	108
Tabla 48 P41. Se ofrece a los colaboradores participar de las capacitaciones que le programan a la institución	109
Tabla 49 P42. Se le indican los plazos en los que debe de concretar un trabajo	110
Tabla 50 P43. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de capacitación del personal.....	111

Tabla 51 P44. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de materiales y equipos	112
Tabla 52 P45. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de una coordinación eficiente.	113
Tabla 53 P46. Surgen demoras en el trabajo por diferencias entre los compañeros.	114
Tabla 54 P47. Los encargados informan sobre cuál es la misión, visión y objetivos establecidos en la institución.....	115
Tabla 55 P48. Se ofrecen oportunidades de desarrollo profesional en la institución ...	116
Tabla 56 P49. El CETPRO es una entidad a la que usted se siente orgulloso de pertenecer.....	117
Tabla 57 P50. Se realiza una programación para el mantenimiento de las aulas talleres.	118
Tabla 58 P51. Se registran los requerimientos que los colaboradores solicitan para el mantenimiento de las aulas talleres	119
Tabla 59 P52. En la agenda institucional se programan actividades de confraternidad	120
Tabla 60 P53. Se realiza un registro de las funciones y responsabilidades que le corresponden a cada trabajador.....	121
Tabla 61 P54. Se elabora infografías de los procesos administrativos de la institución.	122
Tabla 62 P55. Se involucra a todo el personal para actualizar el plan anual de trabajo.	123
Tabla 63 P56. Se realizan jornadas de fortalecimiento sobre la misión, visión y objetivos institucionales.	124
Tabla 64 P57. Se da atención a los requerimientos de manera oportuna	125
Tabla 65 P58. Considera necesario contar con supervisión que guie su trabajo.....	126

Tabla 66 P59. Se le invitó a participar de alguna capacitación referente a su área de trabajo en el año 2023	127
Tabla 67 P60. Se cumplió con el abastecimiento de insumos para los mantenimientos programados de las aulas talleres.....	128
Tabla 68 P61. Se efectuó la compra de maquinarias y accesorios que se ofrecieron para las aulas talleres	129
Tabla 69 P62. Se realiza un registro de los trabajos pendientes de concretar	130
Tabla 70 P63. Se facilitó la participación de los colaboradores en las actividades grupales programadas en el año 2023.....	131
Tabla 71 P64. Se designaron responsables para velar el desarrollo de su trabajo	132
Tabla 72 P65. Se realiza una distribución justa del trabajo en la institución para cada evento.....	133
Tabla 73 P66. Conoce usted lo que sus compañeros esperan de su desempeño cuando se le asigna un trabajo.....	134
Tabla 74 P67. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.....	135
Tabla 75 P68. Los colaboradores participaron de las capacitaciones comunicadas. ..	136
Tabla 76 P69. El personal está capacitado para cumplir con sus funciones	137
Tabla 77 P70. Se practica el trato equitativo e igualitario hacia todos los compañeros de trabajo.....	138
Tabla 78 P71. Le fue fácil coordinar con los responsables la atención a los requerimientos presentados.....	139
Tabla 79 P72. Se le solicitan informes del avance de sus trabajos	140
Tabla 80 P73. Le es suficiente el apoyo que le brinda la dirección con la orientación sobre el trabajo que debe desarrollar.....	141

Tabla 81 P74. Los trabajos grupales le han ayudado para limar asperezas con sus compañeros.	142
Tabla 82 P75. Planificar un proceso para cada trabajo le ayudó a desarrollar un trabajo progresivo	143
Tabla 83 P76. Las capacitaciones recibidas le ayudaron a realizar un trabajo más eficiente.	144
Tabla 84 P77. La repartición de funciones evitó la evasión de responsabilidades.	145
Tabla 85 P78. Se realizó una distribución de funciones para lograr un equipo de trabajo más satisfecho	146
Tabla 86 P79. Cuando se indican observaciones a un trabajo realizado el responsable hace las correcciones a tiempo.	147
Tabla 87 P80. Se tiene claro de cómo realizar los trámites administrativos en la institución.....	148
Tabla 88 P81. Se promueve que el personal esté capacitado para responder a las necesidades actuales.....	149
Tabla 89 P82. Las capacitaciones donde participó cumplieron con sus expectativas ..	150
Tabla 90 P83. Existen prácticas de mejora continua para mejorar el servicio.	151
Tabla 91 P84. Ante cualquier problema en el trabajo, los supervisores dan una atención inmediata.	152
Tabla 92 P85. Se entrena oportunamente al personal cuando se le asigna una nueva tarea	153
Tabla 93 P86. Se realiza periódicamente una evaluación registrando si el servicio actual es mejor al que se ofrecía.....	154
Tabla 94 P87. Se han propuesto formas alternativas para que todos los trabajadores tengan acceso a ser capacitados.	156

Tabla 95 P88. Se registran las acciones correctivas que se han dado para cumplir bien un trabajo.....	157
Tabla 96 P89. Las fallas que se detectan en un proceso son ocasiones para iniciar una revisión y atención de las causas.....	158
Tabla 97 P90. Los superiores propician y facilitan los permisos para que sus colaboradores puedan participar de más espacios de confraternización.....	159
Tabla 98 Baremo para comunicación interna.....	160
Tabla 99 Baremo para gestión administrativa.....	161
Tabla 100 Prueba de normalidad.....	162
Tabla 101 Nivel de medición de correlación de Pearson	164
Tabla 102 Correlación de hipótesis general.....	165
Tabla 103 Correlación hipótesis específica 1.....	166
Tabla 104 Correlación hipótesis específica 2.....	167
Tabla 105 Correlación hipótesis específica 3.....	168
Tabla 106 Correlación hipótesis específica 4.....	169

ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1 P1. Se realizan jornadas motivacionales de trabajo con todos los colaboradores de la institución	69
Figura 2 P2. Se difunden los logros obtenidos durante un periodo educativo específico.	70
Figura 3 P3. Se comunica la misión, visión y objetivos institucionales a todos los colaboradores	71
Figura 4 P4. Se comunican las dificultades que se presentaron en el desarrollo de los trabajos institucionales.....	72
Figura 5 P5. La institución informa a los interesados si existe alguna oportunidad para crecer profesionalmente.....	73
Figura 6 P6. Cuenta con las herramientas necesarias para hacer de la mejor forma su trabajo.....	74
Figura 7 P7. Se realiza reconocimientos de su desempeño laboral	75
Figura 8 P8. Se cumple con registrar el ingreso de los visitantes a la institución	76
Figura 9 P9. Se cumple con registrar el desplazamiento de los equipos entre los trabajadores.....	77
Figura 10 P10. Se cumple con equipar y dar mantenimiento a las aulas talleres.....	78
Figura 11 P11. Los conflictos se solucionan de manera justa y equitativa	79
Figura 12 P12. Se maneja un clima laboral favorable	80
Figura 13 P13. Los superiores hacen uso del correo institucional para comunicarse con los colaboradores.....	81
Figura 14 P14. Los superiores hacen uso de Whatsapp para comunicarse con los colaboradores	82

Figura 15 P15. Los superiores hacen uso de memorándums para comunicarse con los colaboradores	83
Figura 16 P16. Todo el personal tiene acceso a comunicación inmediata con la dirección	84
Figura 17 P17. Los colaboradores tienen la libertad y confianza para comunicarse con sus superiores.....	85
Figura 18 P18. Los colaboradores tienen la práctica de reportar informes para sustentar el progreso de sus trabajos.	86
Figura 19 P19. Las coordinaciones con los compañeros se dan de manera oportuna. 87	
Figura 20 P20. Los compañeros apoyan y se motivan entre ellos para desarrollar un trabajo favorable	88
Figura 21 P21. Los superiores guían el trabajo de sus colaboradores.....	89
Figura 22 P22. Los superiores conceden permisos extraordinarios	90
Figura 23 P23. El trato en la institución es igualitario para todo el personal.....	91
Figura 24 P24. Coordina con sus compañeros de trabajo antes de presentar alguna propuesta o acuerdo	92
Figura 25 P25. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.....	93
Figura 26 P26. Se maneja un trato cordial entre los colaboradores	94
Figura 27 P27. En la institución se dan espacios que favorecen la integración del personal.....	95
Figura 28 P28. Los colaboradores se expresan con empatía cuando van a manifestar alguna disconformidad.....	96
Figura 29 P29. Si un compañero manifiesta alguna incomodidad, usted se interesa por escucharlo	97

Figura 30 P30. Si alguien le realiza una consulta sobre un trabajo mutuo, usted es solidario y se lo da.	98
Figura 31 P31. Actúa con la verdad a pesar de que pueda generar malestar en sus compañeros.	99
Figura 32 P32. El personal tiene una escucha receptiva ante los problemas que se suscitan en la institución	100
Figura 33 P33. Se toma en cuenta el punto de vista de todos los trabajadores.	101
Figura 34 P34. Se verifica la comprensión de las funciones asignadas.	102
Figura 35 P35. Se realiza un control por parte de los superiores a los trabajos establecidos.	103
Figura 36 P36. Se cumple con presentar el trabajo a tiempo.	104
Figura 37 P37. Todas las tareas asignadas se llegan a concretar	105
Figura 38 P38. El personal cuenta con capacitaciones actualizadas para desarrollar bien sus funciones.	106
Figura 39 P39. Se da mantenimiento oportuno a las aulas talleres.	107
Figura 40 P40. Le dan las indicaciones de cómo debe hacer los trabajos encomendados	108
Figura 41 P41. Se ofrece a los colaboradores participar de las capacitaciones que le programan a la institución	109
Figura 42 P42. Se le indican los plazos en los que debe de concretar un trabajo.	110
Figura 43 P43. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de capacitación del personal	111
Figura 44 P44. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de materiales y equipos.	112
Figura 45 P45. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de una coordinación eficiente.	113

Figura 46 P46. Surgen demoras en el trabajo por diferencias entre los compañeros. .	114
Figura 47 P47. Los encargados informan sobre cuál es la misión, visión y objetivos establecidos en la institución.....	115
Figura 48 P48. Se ofrecen oportunidades de desarrollo profesional en la institución...	116
Figura 49 P49. El CETPRO es una entidad a la que usted se siente orgulloso de pertenecer.....	117
Figura 50 P50. Se realiza una programación para el mantenimiento de las aulas talleres.	118
Figura 51 P51. Se registran los requerimientos que los colaboradores solicitan para el mantenimiento de las aulas talleres	119
Figura 52 P52. En la agenda institucional se programan actividades de confraternidad.	120
Figura 53 P53. Se realiza un registro de las funciones y responsabilidades que le corresponden a cada trabajador.....	121
Figura 54 P54. Se elabora infografías de los procesos administrativos de la institución.	122
Figura 55 P55. Se involucra a todo el personal para actualizar el plan anual de trabajo.	123
Figura 56 P56. Se realizan jornadas de fortalecimiento sobre la misión, visión y objetivos institucionales.	124
Figura 57 P57. Se da atención a los requerimientos de manera oportuna	125
Figura 58 P58. Considera necesario contar con supervisión que guie su trabajo.	126
Figura 59 P59. Se le invitó a participar de alguna capacitación referente a su área de trabajo en el año 2023	127
Figura 60 P60. Se cumplió con el abastecimiento de insumos para los mantenimientos programados de las aulas talleres.....	128

Figura 61 P61. Se efectuó la compra de maquinarias y accesorios que se ofrecieron para las aulas talleres	129
Figura 62 P62. Se realiza un registro de los trabajos pendientes de concretar	130
Figura 63 P63. Se facilitó la participación de los colaboradores en las actividades grupales programadas en el año 2023.....	131
Figura 64 P64. Se designaron responsables para velar el desarrollo de su trabajo	132
Figura 65 P65. Se realiza una distribución justa del trabajo en la institución para cada evento.....	133
Figura 66 P66. Conoce usted lo que sus compañeros esperan de su desempeño cuando se le asigna un trabajo	134
Figura 67 P67. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.....	135
Figura 68 P68. Los colaboradores participaron de las capacitaciones comunicadas ...	136
Figura 69 P69. El personal está capacitado para cumplir con sus funciones	137
Figura 70 P70. Se practica el trato equitativo e igualitario hacia todos los compañeros de trabajo.....	138
Figura 71 P71. Le fue fácil coordinar con los responsables la atención a los requerimientos presentados.....	139
Figura 72 P72. Se le solicitan informes del avance de sus trabajos.....	140
Figura 73 P73. Le es suficiente el apoyo que le brinda la dirección con la orientación sobre el trabajo que debe desarrollar	141
Figura 74 P74. Los trabajos grupales le han ayudado para limar asperezas con sus compañeros	142
Figura 75 P75. Planificar un proceso para cada trabajo le ayudó a desarrollar un trabajo progresivo	143

Figura 76 P76. Las capacitaciones recibidas le ayudaron a realizar un trabajo más eficiente	144
Figura 77 P77. La repartición de funciones evitó la evasión de responsabilidades	145
Figura 78 P78. Se realizó una distribución de funciones para lograr un equipo de trabajo más satisfecho	146
Figura 79 P79. Cuando se indican observaciones a un trabajo realizado el responsable hace las correcciones a tiempo	147
Figura 80 P80. Se tiene claro de cómo realizar los trámites administrativos en la institución.....	148
Figura 81 P81. Se promueve que el personal esté capacitado para responder a las necesidades actuales.....	149
Figura 82 P82. Las capacitaciones donde participó cumplieron con sus expectativas.	150
Figura 83 P83. Existen prácticas de mejora continua para mejorar el servicio.	151
Figura 84 P84. Ante cualquier problema en el trabajo, los supervisores dan una atención inmediata	152
Figura 85 P85. Se entrena oportunamente al personal cuando se le asigna una nueva tarea	153
Figura 86 P86. Se realiza periódicamente una evaluación registrando si el servicio actual es mejor al que se ofrecía.....	155
Figura 87 P87. Se han propuesto formas alternativas para que todos los trabajadores tengan acceso a ser capacitados.	156
Figura 88 P88. Se registran las acciones correctivas que se han dado para cumplir bien un trabajo.....	157
Figura 89 P89. Las fallas que se detectan en un proceso son ocasiones para iniciar una revisión y atención de las causas.....	158

Figura 90 P90. Los superiores propician y facilitan los permisos para que sus colaboradores puedan participar de más espacios de confraternización.....	159
Figura 91 Análisis comunicación interna - Datos agrupados.....	160
Figura 92 Análisis gestión administrativa - Datos agrupados	161
Figura 93 Histograma de la prueba de normalidad	163
Figura 94 Histograma de la prueba de normalidad	163

RESUMEN

En esta investigación se analizó la comunicación interna que utilizó el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe durante el 2023 para hallar si los patrones que siguió en este campo tuvieron alguna relación con su gestión administrativa. El análisis se desarrolló bajo un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo correlacional donde se identificaron cuatro dimensiones para cada variable, cada una con sus respectivos indicadores, en base a los cuales se construyó un cuestionario de noventa preguntas para contestarse según la escala de Likert, con una valoración de 1 a 5 que se aplicó a la totalidad del personal administrativo que laboró para la institución en el 2023. Los resultados obtenidos indican que la comunicación interna influye en el personal y en la forma cómo este compromete su trabajo dentro de la institución con los objetivos organizacionales, impactando directamente sobre el desempeño de la gestión administrativa. Se concluyó en que, los esfuerzos que se desplieguen por llevar adelante acciones comunicativas en todos los niveles, siempre van a favorecer la efectividad de la gestión administrativa porque propician que todo el personal de una organización se involucre con el quehacer y los objetivos meta y enriquecen el conocimiento que la institución y sus colaboradores tienen de sí mismos, permitiéndoles autoevaluarse, aprender por retroalimentación e implementar procesos de mejora continua que les permitan adaptarse a los cambios y exigencias de sus clientes.

Palabras clave: Comunicación, comunicación interna, efectividad, planeación, objetivos, gerencia, mejora.

ABSTRACT

This research analyzed the internal communication used by CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe during 2023 to find if the patterns that followed in this field had any relation to its administrative management. The analysis was developed under a quantitative study, of nonexperimental design, of correlational type where four dimensions were identified for each variable, each with its respective indicators, on the basis of which a questionnaire of ninety questions was constructed to be answered according to the Likert scale, with an assessment of 1 to 5 that was applied to all the administrative staff who worked for the institution in 2023. The results obtained indicate that internal communication influences the staff and how they commit their work within the institution with organizational objectives, directly impacting on the performance of administrative management. It was concluded that the efforts to carry out communication actions at all levels, they will always promote the effectiveness of administrative management because they allow all the staff of an organization to be involved with the work and the goals and enrich the knowledge that the institution and its collaborators have of themselves, allowing them to evaluate themselves, learn through feedback and implement continuous improvement processes that allow them to adapt to the changes and demands of their customers.

Keywords: Communication, internal communication, effectiveness, planning, objectives, management, improvement.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejora y modernización del servicio que brindan las instituciones públicas peruanas a los ciudadanos, llevó a los entes rectores a desarrollar lineamientos normativos en torno a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública para regular la implementación, funcionamiento, control y seguimiento de métodos de trabajo que garanticen el inicio de las instituciones en este camino.

La alineación con estas políticas de modernización de la gestión pública constituye un tema de agenda para el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe. En este sentido, se desarrolló este trabajo para verificar si la comunicación interna tuvo relación significativa con la gestión administrativa de este centro de educación durante el año 2023.

En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico y se hace una recopilación de los estudios de otros autores que se interesaron en por estas dos variables de investigación.

Hacia el segundo capítulo se hace un planteamiento del problema y se describe la realidad problemática sobre la que se va a desarrollar la investigación. Además, se establecen el objetivo general y los objetivos específicos, se proponen las hipótesis a comprobar explicando la justificación e importancia de la investigación y proponiendo las variables de estudio, comunicación interna y gestión administrativa, cada una con sus respectivos indicadores.

Hacia el tercer capítulo se exponen los detalles metodológicos explicando la base que respalda la elección de la muestra, así como el enfoque e instrumento a utilizar y el método de procesamiento para los datos.

En el cuarto capítulo se realiza el análisis de resultados para explicarlos y hacer la contrastación de las hipótesis para la discusión de los resultados obtenidos.

El estudio concluye con la presentación de las conclusiones y recomendaciones, dejando a disposición del lector las referencias bibliográficas en las que se apoyó la investigación para aquel que desee revisarla.

Capítulo I.

Fundamentos Teóricos de la Investigación

1.1 Marco Teórico

1.1.1 Comunicación Interna

La comunicación al interior de la organización desarrolla vínculos laborales que se dan en un ambiente de franqueza, con disposición de escucha y de libre trayecto de la información, para tal efecto, la comunicación corporativa debe de presentarse con dinamismo, planificación y precisión, sirviendo de herramienta a la dirección u orientación sinérgica, estableciendo la práctica constante de la retroalimentación (Rivera et al., 2005).

Una herramienta que facilita las relaciones internas de cualquier organización es la comunicación, donde se espera que producto del dinamismo a través de una expresión bilateral de sus empleados se concretice un mensaje veraz.

Tal como lo mencionan Marañón Rodríguez et al. (2006) el desarrollo comunicacional realizado al interior de una institución se determina como comunicación interna, su práctica favorece a la solidez de la organización en conseguir los objetivos a través de lo que comparte con sus miembros, dirige su atención a los protocolos pues estos son los medios por el cual se logra un trabajo colectivo comprometido con el logro de las metas.

Toda manifestación que se da de los trabajadores al interior de la organización conforma la comunicación interna. De estos procesos comunicativos se logra la precisión de los mensajes compartidos comprometiendo al recurso humano a desempeñar acciones en favor de los objetivos organizacionales.

Según Brandolini et al. (2009) la comunicación es el procedimiento mediante el cual lo existente cobra sentido, abarca varias etapas, iniciando desde la emisión y recepción de alguna información, hasta la repercusión en el juicio del receptor en como

este la concibe y la descifra. Para que se haga efecto el proceso comunicacional, quien recibe la información debe manifestar la comprensión de que se le ha comunicado (pp. 9-10).

Por eso, no podemos referirnos a nuestra realidad si no es mediante la expresión de quienes participan del proceso comunicacional, tampoco podría entenderse si es que a quienes nos dirigimos no poseen los mismos recursos para descifrar el mensaje.

Chiavenato (2009) define la comunicación como la interacción de mensajes entre dos a más personas que, al usar un lenguaje en común, hace posible el entendimiento entre quien trasmite y quien recibe el mensaje. Además, reconoce a la comunicación como una práctica usual a todo nivel organizacional.

En este sentido, un proceso comunicativo implica necesariamente la interacción de las personas entre las que fluye el mensaje, de manera que este quede comprendido a través de sus propias expresiones.

Dentro de una empresa, la comunicación interna esta instaurada como un proceso de gestión; en tal sentido, encontrar la adecuada recepción y entendimiento de los mensajes permite alcanzar los propósitos organizacionales. Este tipo de comunicación es exclusiva de los miembros internos de una compañía y su desarrollo genera el fortalecimiento del clima laboral (Brandolini et al., 2009, p. 25).

De lo dicho por el autor, cabe afirmar que es importante que las instituciones prioricen la comunicación interna como una herramienta que favorece el buen ambiente laboral y que ayuda a difundir entre los colaboradores los objetivos organizacionales.

Para Tessi (2011) esta variable se define como toda expresión conformada por una variedad de ideas que se suscitan en el ámbito organizacional, sean estratégicas o no. La producción de la comunicación interna se da al mismo instante que se constituye. En un sentido metafórico podemos decir que una conversación abarca desde su inicio hasta que pierde vigencia en la organización. Dentro de esta definición se comprende a

la comunicación interna formal e informal, que es la que se desea divulgar e incluye a lo que no se quiere transmitir, pero involuntariamente igual llega a los trabajadores.

Todas las ideas que se producen de la interacción de los trabajadores en el ámbito laboral forman parte de la comunicación interna. Varios de estos mensajes surgen en medios poco serios, divulgándose incluso cosas del ámbito personal y que no se desean dar a conocer; pero el margen de tiempo de estos mensajes dentro de la organización lo determinan los intereses individuales de sus colaboradores.

La comunicación es un procedimiento por el cual se interactúa con otros usando simbologías, enunciados y reenunciados, para generar transformaciones en nuestras actitudes y la forma como percibimos; donde el emisor y el receptor tienen que establecer un contexto y una valoración intencional del contenido y en base a ello lograr una misma interpretación del mensaje (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011, pp. 230,232,233)

Los autores, además, mencionan que la acción comunicacional está compuesta de intencionalidad, por parte del emisor y la perceptibilidad, por parte del receptor y que ambos aspectos repercuten en el contenido de lo que se desea transmitir. Además, hicieron un apartado de estudio en torno a la intencionalidad de la comunicación en el interior de las organizaciones y en base a la función comunicativa que cumplen dentro de estas, la dividieron en ocho tipos de comunicación:

- Comunicación estratégica
- Comunicación de acción simple
- Comunicación informal
- Comunicación para el entendimiento
- Comunicación normativa
- Comunicación de carácter demostrativo – emulativo
- Comunicación expresiva

- Comunicación manipuladora

Según Berceruelo (2014) es indispensable manejar una adecuada comunicación interna en la organización, ya que produce un vínculo entre el trabajo de los individuos y los objetivos. Es vital que exista un constante estímulo y motivación en las labores cotidianas y estas repercuten en tener al personal satisfecho mostrando un buen rendimiento. Si esta es bien gestionada aporta una verdadera ventaja competitiva. También indican que los ruidos que se generan en una organización entorpecen la comunicación interna y estropean la ejecución del logro de objetivos. No poner interés en una buena comunicación interna implica que en consecuencia se presentarán un mal manejo de la organización.

Teniendo en cuenta las hipótesis propuestas en este estudio, se ha tomado de la división que hacen Franklin Fincowsky y Krieger (2011) en sentido de analizar la comunicación al interior de la organización, las cuatro dimensiones siguientes: comunicación estratégica normativa, comunicación de acción simple, comunicación informal y comunicación expresiva.

Comunicación Estratégica – Normativa.

Se refiere a la comunicación que establece la institución para transmitir a sus colaboradores la cultura organizacional de forma tal que estos hagan suyos la visión, misión y valores corporativos y se empoderen para que tomen decisiones responsables en orden a contribuir con la misión estratégica. En este contexto las normas, reglas y disposiciones que regulan el comportamiento interno de la organización, contribuyen a generar un grupo laboral mejor cohesionado, que trabaja mejor, asegurando de esta forma el cumplimiento de las metas trazadas. Esta forma de comunicación es la más relevante para los directivos de las organizaciones (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011, pp. 237-239,242-243).

El desarrollo que hicieron los autores para este tipo de comunicación nos ayudó a identificar tres indicadores de evaluación:

Cultura Organizacional. Que hace referencia al conjunto de ideas instauradas en la organización, que le dan identidad y representan el estilo peculiar con el que los colaboradores afrontan, evalúan, dimensionan y enfrentan las dificultades que se suscitan en el día a día. La cultura organizacional se transmite de forma casi implícita. Las empresas esperan que los trabajadores se adhieran a esta cultura porque representa el camino planificado para el logro de los objetivos empresariales como objetivos de interés común (Robbins y Coulter, 2005, pp. 51-52).

Franklin Fincowsky y Krieger (2011, p. 364) la cultura de la organización es el conjunto estructurado de formas de hacer y operar que tiene una compañía, que le da su individualidad y que hace que sea diferente de las otras. El autor, además menciona que esta cultura está conformada por aspectos normativos, escalas de valor, formas institucionalizadas de ver las cosas y aspectos sociológicos que los trabajadores utilizan para interactuar en el centro de labores y que, a la larga, se convierten en las directrices que orientan la forma cómo encaran y resuelven las dificultades de la organización.

La cultura organizacional son las características distintivas que tiene una organización, establecida por los colaboradores en base a su apreciación en común, las cuales determinan cómo se deben realizar los trabajos y, por consiguiente, cómo se desenvolverán sus colaboradores en su ejecución. Estas características que están referidas a nivel de tolerancia a la incertidumbre, nivel de minuciosidad en el trabajo, nivel de alcance de los objetivos, grado de preocupación por las personas teniendo en cuenta sus competencias, desarrollo de sus capacidades y promoción de la innovación, le dan a la empresa un valor diferencial respecto a las demás organizaciones (Robbins y Judge, 2009, pp. 551,552).

Imagen Organizacional. Que según (Capriotti, 2013, pp. 40, 54) es la estructura mental que el público se crea de la organización en base a la interacción que tuvieron con esta y que evoca cuando trata de identificar a una empresa de otra. En esta explicación, el autor considera al público en su acepción más amplia e incluye dentro de este grupo a los trabajadores, consumidores, abastecedores, socios, estado, bancos, etc.

Dado que nuestro objetivo de estudio es la comunicación interna, hemos concentrado nuestro análisis en la imagen interior que tienen los trabajadores respecto a la institución en la que laboran y, en este sentido, hemos planteado preguntas en torno a cuatro aspectos que Capriotti (2013, p. 63) considera como propiedades condicionantes para formarse una imagen de su lugar de labores: estabilidad, recompensa, cortesía y capacidad.

Normativa Organizacional. Que son los lineamientos establecidos por la organización que tienen como objetivo orientar el desenvolvimiento de sus empleados estipulando lo que está permitido y lo que no está permitido (Capriotti, 2013, pp. 42,76,154).

Según Hellriegel y Slocum, Jr. (2009, p. 344) las normas son códigos establecidos para el buen comportamiento de los trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales.

Tal como indica Robbins y Judge (2009, pp. 292, 293, 310) las normas son patrones de conducta que deben de cumplir los colaboradores, basados en lo que la organización considera apropiado o inapropiado en el diario discurrir de sus actividades.

Como las normas están orientadas a la regulación de las conductas al interior de las organizaciones, Robbins y Judge (2009, p. 296) mencionaron cuatro campos en donde se denotan desviaciones del comportamiento: la productividad, la custodia de la

propiedad, la urbanidad y la agresividad. Estos aspectos nos sirvieron de base para el desarrollo de las preguntas de nuestro cuestionario para este indicador.

Comunicación de Acción Simple.

Que se refiere a la comunicación por canal formal que se usa en la cotidianeidad del que hacer laboral. No tiene relación con los objetivos institucionales y puede generar en el receptor adhesión inmediata o solicitud de mayor información para un mejor entendimiento (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011, p. 240).

De acuerdo al contenido que desarrollaron los autores y a las formas de comunicación que se dan dentro del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe, se identificaron tres líneas de análisis para el flujo de la información:

Comunicación Descendente. Que discurre desde los niveles superiores a los niveles inferiores y se usa para comunicar el reglamento, procesos y mandatos.

Comunicación Ascendente. Que discurre de los niveles inferiores hacia los superiores para hacer consultas, rendir informes, presentar quejas y sugerencias.

Comunicación Horizontal. Que se refiere a la comunicación que usan los compañeros de trabajo para comunicarse entre sí y organizar las actividades laborales.

Comunicación Informal

Que usa un lenguaje familiar y ocurre en el trato cotidiano entre los trabajadores producto de la exteriorización de sus subjetividades, similitud de personalidades, inquietudes, emotividades, impresiones y, en general, todo lo relacionado con el ámbito psíquico de los trabajadores.

Este tipo de comunicación repercute en la cohesión del grupo y por tanto también influye en el ritmo de trabajo (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011, p. 241).

De acuerdo al flujo que sigue la acción comunicativa informal, se pueden establecer tres modelos:

Comunicación Central. Donde los colaboradores que están alrededor dirigen su mensaje a un responsable que se encargará de recibir la información otorgando una responsabilidad forzada y después este brindará los resultados que obtuvo.

Comunicación Lateral. Cuando los colaboradores difunden mensajes a los que están en su entorno. La búsqueda de un consenso entre ellos ralentiza la toma de decisiones.

Comunicación Integral. Donde la información fluye en todas las direcciones, permitiendo que los colaboradores se comuniquen entre sí.

Comunicación Expresiva.

Que se refiere al contenido informativo que ocurre producto de la subjetividad del hablante (cuando trasmite el mensaje) y del oyente (cuando decodifica el mensaje). También hace referencia al comportamiento del hablante cuando este realiza alguna manifestación reforzada con los gestos y la articulación. Cuando se evidencia alguna contradicción en la información oficial el mensaje pierde veracidad. La interpretación del receptor siempre va acorde a lo que él percibe, en base a esto él asimila el mensaje o pone en duda lo que le han mencionado (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011, pp. 244-245).

En la comunicación expresiva se distinguen tres componentes que usaremos como indicadores:

Disposición del Emisor. Que se refiere a la percepción que tiene la persona de lo que comunica o la forma cómo esta persona quiere ser percibida ante sus receptores.

Percepción del Receptor. Que se refiere a la explicación que se hace a sí mismo respecto a la expresión verbal y no verbal que recibe del emisor. Este proceso de decodificación personal del mensaje está fuertemente influenciado por las experiencias pasadas, la cultura y la subjetividad.

Retroalimentación. Que se refiere a la respuesta que da el receptor luego de haber decodificado el mensaje que recibió, adhiriéndose o rechazando el contenido de la comunicación. Dentro de este componente, también se incluye todo lo que manifiesta la gerencia y los esfuerzos que realiza para comprometer a su equipo.

1.1.2 Gestión Administrativa

Stonner et al.(1996) mencionan que las organizaciones existen porque hay grupos de personas que unen esfuerzos orientados a un fin en común, que crean una ruta organizada que deben seguir, de acuerdo a lineamientos específicos y bajo la dirección de uno de sus miembros que provee las herramientas y recursos que la organización necesita para alcanzar las metas que se traza y que ese ejercicio es, precisamente, la labor del gestor administrativo que, valiéndose de habilidades y estrategias, influyen en el comportamiento del grupo y la respuesta que este tiene frente a las actividades que le son asignadas (pp. 6-7).

Para este autor la gestión administrativa sigue un proceso de cuatro etapas:

Planeación, en la que la empresa se propone aspiraciones a futuro y plantea el camino que debe seguir para alcanzarlas. Para ello debe lidiar con los cambios emergentes y escoger la mejor alternativa de solución para los obstáculos que se presenten en el camino (Stonner et al., 1996, p. 290).

Organización, que es la ruta estructurada y organizada que plantean los gerentes para asegurar el inicio y continuidad de todo lo planificado en base a una división e integración inteligente de las actividades y la asignación de responsabilidades (Stonner et al., 1996, p. 316).

Dirección, que consiste en la procura de los medios para que el personal concentre un interés y motivación sostenibles en el tiempo y la disposición de trabajar en equipos interdependientes que busquen el logro de los objetivos que se ha plantea la organización (Stonner et al., 1996, p. 487).

Control, que es la verificación y medición del funcionamiento de los planes que se llevaron a la práctica para que, a partir de esto, se adopten las medidas que corrijan las desviaciones registradas y se refuercen las medidas que tuvieron buen rendimiento para los objetivos propuestos por la gestión (Stonner et al., 1996, p. 610).

De lo precisado por Stonner et al. (1996) se infiere que, dado que se trata de grupos humanos trabajando juntos por una misma causa, las funciones deben asumirse con verdadero compromiso hacia la meta y, en este contexto, la gestión del administrador se centra en el uso de competencias personales y profesionales en orden a una gestión genuina y efectiva de los recursos que posee la organización para obtener el resultado más provechoso posible.

Chiavenato (2001, pp. 114,116,117) mencionó que la celeridad de los cambios en el entorno crea una atmosfera de mucha presión que obliga a las instituciones a cultivar y desplegar habilidades desde su interior para poder hacerles frente. En otras palabras, las organizaciones están en una constante prueba, adecuación y readecuación de sus recursos internos para conseguir las metas que se trazan en el tiempo. Esta dinámica, que la definió como estrategia organizacional, es función de la gestión administrativa de la gerencia, que debe optar por el plan más idóneo, luego de evaluar el entorno en el que opera en función de los objetivos que se propone.

Además, Chiavenato (2006) afirma que la administración es la gestión inteligente de un grupo estructural con miras a su supervivencia y transcendencia en el tiempo, en donde deben concursar tres aptitudes: el conocimiento, como el bagaje de sabiduría que debe transformarse en valor para la organización; la perspectiva, como la habilidad para llevar el conocimiento a la práctica y la actitud, como la disposición particular con que el administrador hace frente a las múltiples problemáticas a las que se enfrenta la organización.

El gestor administrativo debe contar con habilidades lo suficientemente plásticas, como para adaptarse y responder a las particularidades que demanda la empresa que representa y debe saber reconocer las cualidades de su grupo de trabajo para adecuar la estructura de su organización a los lineamientos a los que apunta.

En Chiavenato (2001) y Chiavenato (2006), el autor describe cuatro funciones principales de la gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control que las define tal como sigue:

Planeación, donde menciona que toda organización necesita plantearse los objetivos que quiere alcanzar para definir qué debe hacer para alcanzarlos. Asimismo, indica que no todos los objetivos propuestos tienen la misma importancia para la institución y que, según la posición que ocupan en la escala de valoración que hacen las empresas, es que estas determinan sus rutas de acción, estableciendo normativas, reglas, directivas y políticas de acción (Chiavenato, 2006, p. 143).

Organización, donde el gestor administrativo identifica las tareas por realizar, las agrupa para que queden configuradas de forma congruente y las asigna estableciendo responsabilidades y jerarquías para lograr un trabajo acertado y sin errores (Chiavenato, 2006, p. 148).

Dirección, que aterriza en el escenario laboral las actividades que fueron concebidas en las fases de planificación y organización. Durante esta fase hay un alto contenido relacional interpersonal entre el que administra y los colaboradores que lidera; por tanto, la comunicación juega un papel protagónico porque permite los adiestramientos, capacitaciones, adecuaciones, asignación y delimitaciones de funciones, y demás actividades que orientan y reencausan al trabajador en el camino que recorre en el diario discurrir de sus funciones (Chiavenato, 2006, p. 149).

Control, donde se corrobora que las acciones al interior de la organización se desarrollen conforme a lo planificado, se corrijan las desviaciones que sucedan en el

curso de las actividades y se verifique el avance de los objetivos organizacionales. Para que esta función se pueda cumplir cabalmente es necesario que se establezcan estándares que sirvan como puntos de referencia para mejorar el desempeño (Chiavenato, 2006, pp. 150-151).

Por su parte, Hernández y Rodríguez (2011, pp. 289-309) menciona que el éxito de una organización, que se evidencia en el alcance de sus metas, depende de la gestión administrativa a la que presenta como dos conceptos que, aunque muchos suelen usarlos como sinónimos, hacen referencia a dos componentes distintos de una misma realidad: por un lado, refiere a la administración como el esquema y estructura de funcionamiento al interior de la empresa y, por otro, a la gerencia, como las competencias humanas para gestionar ese esquema interior, de modo tal que le sea funcional a la organización para alcanzar el rendimiento que se propone.

Partiendo de este razonamiento, entendemos entonces que la gestión administrativa hace referencia a las habilidades que despliegan los gerentes (o los que, bajo otros títulos, hagan las veces de él), para organizar y disponer inteligentemente las funciones que los activos humanos (con sus capacidades) y materiales de una organización deben cumplir para lograr los objetivos que se plantee.

Respecto a ello, también indica que la administración involucra factores internos que los encuadra en seis dimensiones que, al ponerlas en marcha, contribuyen a obtener el máximo provecho de los recursos organizacionales, en orden a la satisfacción de los intereses de su público interno y externo: fijación de metas, evaluación del estado actual y predicción del estado futuro, determinación de las problemáticas que justifiquen los cambios, establecimiento de las ideas innovadoras y sus contextos, planteamiento de las estrategias y de los costos de la implementación, ejecución y dirección de estrategias, dirección y control. A continuación, una breve explicación de cada uno:

Fijación de metas, evaluación del estado actual y predicción del estado futuro; en la que se hace una revisión de la evaluación de la institución para determinar si éste es congruente con la misión presente y proyectar la situación futura que se desea alcanzar.

Determinación de las problemáticas que justifiquen los cambios, en la que se hace una evaluación situacional interna y externa de todas las falencias que se hallaron durante el análisis del estado actual para calificarlas, dimensionarlas y elaborar el argumento que soporte los cambios.

Establecimiento de las ideas innovadoras y sus contextos, en la que se proponen las estrategias que se podrían usar y se evalúa el costo de la puesta en marcha de cada una, teniendo en cuenta el peor escenario, el mejor escenario y un escenario conservador. En esta fase, además, se implementan planes alternativos para hacer frente a las situaciones imprevistas y se contempla un plan piloto para probar las estrategias elegidas.

Planteamiento de las estrategias y de los costos de la implementación, en la que se decide, desarrolla y documenta la estrategia que se va a usar, incluyendo la implementación del personal con el que se va a poner en marcha; además, se contempla un sistema de capacitaciones y promociones que aseguren la dotación de trabajadores que necesitará la empresa para su crecimiento.

Ejecución y dirección de estrategias, donde se pone en marcha el plan establecido, delega responsabilidades a su personal y fija un líder encargado para conducir al grupo hacia los objetivos.

Control y monitoreo, en donde se hace un seguimiento de las estrategias implementadas para evaluar si efectivamente están conduciendo a la empresa hacia los objetivos que se ha planteado. El control se hace comparando lo que se ha propuesto en el plan a nivel financiero con el estado de avance en un determinado momento.

Para Koontz et al. (2012, p. 4) el proceso administrativo es el procedimiento mediante el cual se generan entornos organizacionales promotores de equipos de trabajo, que creen valor y alcancen las metas institucionales, apoyadas en cinco pilares básicos: la planeación, organización, integración, dirección y control.

Planeación, en donde se establece la misión, las metas y se eligen las acciones pertinentes para lograr lo que pretende la empresa, verificando que el trabajador entienda las funciones que se le asignan, para que su desempeño cumpla las expectativas y, posteriormente, el plan elegido pueda someterse a un proceso de control (Koontz et al., 2012, p. 108).

Organización, que se refiere a identificar, dividir, clasificar y asignar funciones, responsabilidades y facultades de supervisión, así como implementar una adecuada estructura de comunicación que permita un trabajo coordinado en orden al logro de las metas propuestas (Koontz et al., 2012, p. 200).

Integración, que refiere al trabajo que deben hacer los gerentes para asegurar personal idóneo que cubra los puestos en la organización; para ello debe seleccionar a los trabajadores, de acuerdo a sus capacidades y al perfil del puesto e implementar programas de capacitación y desarrollo (Koontz et al., 2012, p. 284).

Dirección, que es la habilidad que permite a la gestión administrativa influir en las personas, convenciéndolas de trabajar juntas en pro de los objetivos institucionales, apoyados en las ciencias que estudian el comportamiento para generar entornos cómodos y motivadores que incentiven a los colaboradores a aportar con su trabajo (Koontz et al., 2012, p. 386).

Control, que hace referencia a la actividad a través de la cual los gestores administrativos hacen seguimiento progresivo a las actividades programadas en la planeación, para verificar que se cumplan conforme se planificaron. En esta fase

también se contempla el redireccionamiento de las actividades que en el camino se desviaron del plan establecido (Koontz et al., 2012, p. 496).

Actualmente, el Estado se rige en base a políticas públicas. SERVIR (2021), viendo la necesidad de modernización, dispuso implementar procedimientos de gestión que permitan cumplir con las principales funciones del servicio estatal. Estos procedimientos proponen realizar un diseño organizacional con una adecuada distribución de las actividades que permitan lograr eficiencia en la atención y el cumplimiento de las exigencias de la población. De esta forma, se pretendía cambiar la percepción que la ciudadanía tenía respecto a la gestión pública.

Complementariamente a lo expuesto por los autores, la ley 27658 establece los procesos para la modernización de la gestión administrativa en todas las entidades estatales y busca, dentro de este marco, alcanzar dos objetivos primordiales: una mejor atención a la ciudadanía y una óptima utilización de los recursos del Estado (Congreso de la República del Perú, 2002, pp. Artículo 1-4).

Asimismo, Presidencia de Consejo de Ministros (2013) en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 analizó el crecimiento que había experimentado el país entre los años 2003 y 2012 y encontró que, aunque la recaudación fiscal se había incrementado, se evidenciaba una gestión administrativa pública deficiente debido a la falta de profesionalización del personal que se traducía en un descontento, casi generalizado, del ciudadano. Con este diagnóstico, se propuso como meta lograr una gestión pública más eficiente, flexible y orientada a brindar a la ciudadanía un mejor servicio.

Además, la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) aprobó el reglamento del Sistema Administrativo que Moderniza la Gestión Pública para brindar a los habitantes un mejor servicio, más flexible y orientado a los resultados. Dentro del marco de este reglamento, propone acciones que ayuden a determinar y monitorear los

procesos de gestión bajo la metodología del Ciclo de Deming: Plan, hacer, verificar y actuar.

Gutiérrez Pulido (2010, pp. 66-68) define la gestión como el acto de dirigir y controlar las organizaciones y sus componentes aplicando una metodología de mejora continua e ininterrumpida de procesos, orientados al logro de los objetivos a partir de la aplicación del ciclo de Deming (Ciclo PHVA).

Con base en lo mencionado, La Secretaría de la Gestión Pública (2018) desarrolló una norma técnica que ayuda a que las entidades del Estado identifiquen sus procesos internos y la forma cómo estos procesos aportan a la cadena de valor garantizando los productos y las atenciones que ofrecen al ciudadano.

Adicionalmente, SERVIR (2021) precisa que el enfoque basado en procesos está orientado a los objetivos institucionales e involucra a una gestión horizontal rompiendo con las limitantes que existen entre las áreas. En una gestión por áreas, hay una comunicación limitada y cada quien se enfoca en objetivos individuales; por el contrario, la gestión por procesos favorece la comunicación entre los departamentos y el trabajo conjunto por los objetivos generales de la institución.

De acuerdo a las últimas encuestas de la Secretaría de Gestión Pública, hacer un trámite en el Perú le toma al ciudadano, al menos ocho horas porque, entre otras cosas, tiene que hacer colas muy largas, hay poco personal de atención, un evidente desinterés en el servicio y altos índices de desinformación que hacen que el ciudadano usuario vaya a uno y otro lugar intentando concretar su trámite. (Presidencia del Consejo de Ministros -Secretaría de Gestión Pública, 2022, p. 10)

Esta realidad evidencia el poco avance desde la Política Nacional de Modernización al 2021 y compromete al Estado a establecerse nuevas metas hacia el 2030, con la diferencia de que, esta vez, no se concentra en el desarrollo del proceso al

interior de la institución sino en cómo el desarrollo de este proceso impacta positivamente en la calidad del servicio que promete prestar al ciudadano.

Como la investigación desarrollada en este trabajo se hizo sobre el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe, que es una institución educativa estatal, para decidir el campo de estudio, se siguieron los lineamientos documentados en SERVIR (2021, p. 130) en base a la guía metodológica para la implementación de la gestión por procesos en la administración pública como una herramienta efectiva para lograr un mejor servicio al ciudadano y alcanzar las metas institucionales.

Este modelo metodológico basa su contenido en el ciclo de Deming (ciclo PHVA o ciclo de la mejora continua) que fue tratado en el libro *Out of the Crisis*, en donde se grafican cuatro fases que ayudan en la evaluación y constante mejora de los procesos: etapa de planeación (planear), etapa de ejecución (hacer), etapa de verificación (verificar) y etapa acción (actuar).

Su implementación se inicia con la identificación de los procesos de la organización. Como el interés de estudio fue involucrar a todo el personal de la mencionada institución educativa, se propuso el proceso de gestión administrativa como variable de análisis bajo las cuatro fases propuestas:

Etapas de Planeación

Se refiere a la visualización que se hace de las metas que se quieren lograr a futuro, analizando la realidad actual y la información de la que se dispone, para decidir si se tiene la suficiente o se debe realizar una nueva observación que permita determinar los cambios que se desean hacer (Deming, 1986).

Gutiérrez Pulido (2010, pp. 121-122) indica que la planeación es una fase en la que se revisan los problemas de una institución para dimensionarlos, evaluar el impacto que estos tienen en los usuarios y analizar sus posibles orígenes, identificando cuál de ellos es el más crítico para concentrar esfuerzos en hallar una solución ad hoc,

previando, además, la implementación de sistemas de evaluación para aplicar las medidas correctivas pertinentes, de ser necesario. La intención de esta fase es que la solución planteada sea definitiva, que no solucione los problemas de forma provisional y que no ocasione problemas colaterales.

Complementariamente, el autor analiza el ciclo de Deming y propone para esta fase un esquema programático y progresivo cuyo desarrollo se puede resumir en tres pilares que constituyen los indicadores de análisis de este estudio: identificación de problemas, determinación de las causas y toma de decisiones.

Identificación de problemas. Que consiste en determinar y precisar los obstáculos que han limitado el cumplimiento de las funciones teniendo en cuenta su trascendencia, qué niveles de la organización afectan, cuánto demoran en solucionarse, qué recursos se requiere para prevenirlos y a cuánto asciende el costo que genera mientras los problemas siguen sin mitigarse. En esta primera evaluación, la identificación del problema va seguida de la identificación del objetivo por alcanzar para realizar una aproximación de cuán beneficioso sería abordar una solución oportuna (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 121).

Determinación de las causas. Donde se identifica el origen de los problemas, concentrando la atención en identificar con precisión en el por qué surgieron los inconvenientes y restando importancia a los malestares que pueda causar (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 121).

Toma de decisiones. Que es la parte del proceso en donde se determinan las soluciones que se van a implementar tras analizar los problemas exhaustivamente, para que la elección que se haga sea lo más informada posible revisando, incluso, los efectos colaterales que podría generar y planificando con qué recursos se implementará la solución (Gutiérrez Pulido, 2010, pp. 121-122).

Etapas de Ejecución

Deming, (1986, p. 87) indica que en esta fase se ponen en marcha los procesos acordados para lograr los objetivos, aplicando el plan en una pequeña muestra que sirva como testeo.

Gutiérrez Pulido (2010, p. 122) establece que en esta fase se pone en marcha el plan de acción, desarrollándolo paso a paso e involucrando a quienes haga falta, concientizándolos respecto a los objetivos que se persiguen. Para esta fase, recomienda, en la medida posible, implementar un plan piloto a manera de ensayo.

Según el desarrollo que hicieron los autores, se identificó dos indicadores de análisis para esta etapa: implementación del plan y participación del equipo.

Implementación del plan. Se refiere a poner en marcha la estrategia de solución a los problemas siguiendo los acuerdos establecidos en el plan que se desarrolló durante la toma de decisiones. Para esta etapa, el autor recomienda ejecutar el plan en una pequeña muestra para que los resultados sirvan como piloto para sentar precedentes e identificar si las acciones aplicadas funcionarán o no (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 122).

Participación del equipo. Que consiste en implicar a los trabajadores en la implementación del plan informándoles por qué es importante solucionar el problema y cuál es el resultado que se quiere obtener a partir de la implementación (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 122).

Etapa de Verificación

Deming (1986, p. 87) menciona que se deben examinar los efectos suscitados a partir del cambio.

Gutiérrez Pulido (2010, p. 122) indica que se debe corroborar si las acciones propuestas para la resolución de los problemas han tenido desenlaces favorables para la organización. Estas, se deben poner a evaluación por un largo periodo de forma que se evidencien los resultados y se pueda hacer una comparación entre la situación

pasada y la posterior a las reformas. Al darse las mejoras, también se debe valorar la repercusión que estas tuvieron en la organización.

El análisis de esta dimensión se hizo en base a dos indicadores:

Evaluación de Resultados. Se trata de confirmar la efectividad de las acciones tomadas para resolver los problemas. En este punto se hace una revisión comparativa entre el estado de las cosas antes y después de la implementación del plan para determinar si hubo un cambio positivo (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 122).

Evaluación de impacto. Que consiste en valorar la repercusión que tuvieron las acciones de mejora que se implementaron utilizando alguna medida que permita ilustrar la magnitud del cambio: dinero, medida estadística, nivel de satisfacción, reducción de errores, entre otros (Gutiérrez Pulido, 2010, p. 122).

Etapas de Acción

Que se refiere al análisis y tratado de los efectos que se observaron en la etapa de verificación en procura de una retroalimentación que ayude a las empresas a fijar aprendizajes para poder hacer pronósticos más certeros. Deming (1986, p. 87)

En esta fase, Gutiérrez Pulido (2010, pp. 122-123) manifiesta que, si los resultados obtenidos fueron favorables, es necesario dar a conocer de manera global el plan. Se debe homogeneizar los procesos, la actuación y la documentación de tal manera que lo obtenidos se evidencie en los procedimientos y los compromisos que los empleados cumplen. Par este caso, recomienda utilizar instrumentos que permitan medir, controlar, y verificar como método provisorio. Si la estrategia aplicada no dio frutos, se debe de revisar todos los puntos, profundizar, discutir su aplicación y rescatar los puntos favorables, para realizar un registro del cual se tenga de donde partir o donde se planifiquen acciones futuras que sean más convenientes.

Dentro de esta dimensión se han propuesto dos indicadores de análisis:

Mejora continua. Es la práctica que consiste en una búsqueda constante por hacer las cosas mejor que antes para brindar servicios y productos de calidad. A partir de las experiencias que han resultado exitosas se planifica y trabaja en la implementación de nuevos y más altos estándares de desempeño para los trabajadores (Gutiérrez Pulido, 2010, pp. 66,67,72).

Corrección del plan. Que consiste en hacer una revisión retrospectiva de los registros que se fueron generando durante la implementación de las estrategias de solución que no tuvieron el impacto esperado con el propósito de rediseñarlas o examinar si hubo errores en la implementación para rectificarlos y planificar el trabajo posterior. En esta parte del proceso, el ciclo de trabajo se repite una y otra vez desde la identificación del problema hasta lograr el impacto positivo que se espera (Gutiérrez Pulido, 2010, pp. 122-123).

1.2 Estudios antecedentes sobre el objeto de estudio

Antecedentes Nacionales

Huamán Oré (2019) observó que las deficiencias que presenta la organización de los centros educativos en su comunicación impactan en la calidad de su gestión. En tal sentido, realizó una tesis la cual llevó el título Comunicación organizacional interna y su relación con la gestión administrativa de la Institución Educativa 1226 Sol de Vitarte del distrito de Ate – Lima 2019. Este estudio cuenta con un diseño correlacional - descriptivo para hallar el vínculo que existe entre la comunicación interna de la organización con la gestión administrativa. Para ello, elaboró un cuestionario de veintinueve interrogantes que aplicó a 97 de 130 profesores que conformaban la plana docente, donde se obtuvo que más del 70% de la muestra, se ubicaba en un nivel regular para ambas variables. El estudio confirma que existe vínculo directo entre las variables de estudio.

Graus (2021), en su estudio-tesis de título Estilos de dirección y gestión administrativa en el CETPRO Domingo Mandamiento Sipán – Hualmay con la intención de obtener el grado académico de doctor en administración, manifestó que su objetivo era establecer la correlación entre las variables propuestas, en un centro técnico productivo en el año 2021. Para ello, como parte de su método de investigación, estableció un enfoque cuantitativo, a través del diseño no experimental- transversal, de tipo aplicada y nivel correlacional. Empleó un formulario según el modelo de Likert comprendiendo 35 ítems, a una muestra conformada por 24 profesionales del lugar de estudio. El Alfa de Cronbach fue usado como método de confiabilidad dando como resultado 0.948. De los resultados se concluyó que el estilo de la dirección tiene injerencia directa con la gestión de la administración. Asimismo, la correlación Rho de Spearman arrojó 0.632 y en conforme a la escala de Bisquerra, se indica directa y mesurada. Dicho de otra manera, la dirección de la institución emplea pocas veces los estilos directivos; en consecuencia, en el CETPRO en mención la gestión administrativa es moderada.

Respecto a la gestión administrativa, Mucha (2022) realizó una investigación – tesis titulada La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021; donde busca encontrar la relación de esta variable con el desempeño de su talento humano. Por ello, aplicó un cuestionario que se realizó a 20 trabajadores administrativos de una empresa de construcción del departamento de Junín. De esta manera, este estudio buscaba hallar la relación de la variable principal utilizando las 4 dimensiones del proceso administrativo. Este trabajo fue elaborado bajo un estudio cuantitativo, de tipo no experimental, correlacional; al ser la población un grupo reducido se realizó un censo mejor conocido como muestra censal. Para encontrar el grado de relación entre las variables, determinó la estadística de Rho de Spearman, la cual dio como resultado 0.577. En este estudio se concluyó

que la relación de la gestión administrativa es directamente proporcional al desempeño laboral.

Mora (2022) en su artículo titulado Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en UGEL, región Lima Provincias; hizo un estudio de enfoque cuantitativo para hallar la correspondencia de dichas variables, sobre 59 colaboradores en una de las provincias de Lima y, cómo estos aspectos se relacionaban con el logro de objetivos institucionales. Para ello, aplicó un cuestionario conformado por 70 preguntas, calificadas según los parámetros de Likert y halló que el rendimiento laboral tuvo relación directa con las destrezas gerenciales y la gestión administrativa ya que, el 84.75% que participaron de la encuesta, manifestaron que la gestión administrativa sí efectúa el control. El estudio concluye en que las destrezas gerenciales favorecen una eficiente gestión administrativa, lo que desarrolla un buen desempeño laboral que, en este contexto, se comprometen con lograr los objetivos de la organización.

Antecedentes internacionales

Tomando como referencia una política chilena que apuntaba a mejorar la calidad educativa de los colegios municipales de ese país, Papić (2019) en su artículo que lleva por título Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile, manifiesta que para coordinar las labores al interior de los centros de trabajo la comunicación es parte importante de la gestión ya que de esta manera se logra la calidad educativa. Por ello, desarrolló un estudio de enfoque mixto sobre las formas de comunicación que empleó el personal directivo y la plana docente de 22 instituciones de zonas citadinas y campestres de Pudahuel y La Cisterna, que funcionaron en el año 2015, de educación preescolar, básico y medio. Para la fase cuantitativa aplicó una encuesta de 15 preguntas a 45 directivos y 201 docentes de los 22 colegios. Para la fase cualitativa, realizó una entrevista abierta, en

Pudahuel al director educativo y en La Cisterna al jefe del departamento educativo. De los resultados encontró que la muestra encuestada valoraba la comunicación como forma de interrelación, cohesión y coordinación al interior de las instituciones educativas; en consecuencia, concluyó en que es importante fortalecer los flujos comunicacionales en diversas direcciones y formas porque, al contribuir en mejorar la transmisión de la información conducen a las instituciones educativas municipales al logro de sus metas.

Oseda et al. (2020) en su artículo sobre la cultura organizacional y control interno del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de Yauli, La Oroya, determinó el vínculo entre la cultura organizacional y el control interno de los administrativos. La investigación fue de tipo básica, donde se trabajó con un diseño correlacional transversal, la muestra fue no probabilística, para la medición de las variables se estructuraron dos instrumentos los cuales se efectuaron a 35 trabajadores administrativos, se les aplicaron cuestionarios válidos y de alta credibilidad según la prueba de (Alfa de Cronbach: 0.958). Como principal resultado se obtuvo que ambas variables tienen un nivel bueno. En este estudio se encontró que existe una correlación directa y representativa entre las variables mencionadas.

Claro et al. (2022) en su artículo sobre Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work Chile, analizaron instituciones chilenas que integran el Ranking Great Place to Work 2020, asociación que tiene como objetivo tener conocimiento sobre los aportes principales de las prácticas comunicativas internas. Para este estudio aplicaron un cuestionario a los integrantes de cada organización a través de correo y medio telefónico a las instituciones ya mencionadas, la cual se realizó durante el confinamiento. Los resultados que se obtuvieron es que la comunicación en el medio interno es un indicador fundamental para que la organización crezca. Se concluye que

las áreas responsables de la comunicación interna tras la pandemia pasaron de trabajar con los indicadores de fortalecimiento y reconocimiento laboral a enfocarse en indicadores de salud con la seguridad y protección de los trabajadores.

Estilos de comunicación: Una revisión teórica hacia las habilidades directivas en las organizaciones. Es un artículo realizado por los autores Gil Diaz et al. (2022) donde analizan las formas de comunicarse de los directivos y como esto repercute en el comportamiento laboral para alcanzar los objetivos organizacionales. Para este estudio se consideraron los trabajos preexistentes de diversos autores en torno a los estilos comunicacionales y las habilidades de los directivos. Es esencial que la parte directiva posea habilidades de autoconocimiento, saber negociar, escuchar y delegar, también ser un agente motivador en sus empleados y colaborador en los grupos, ya que son puntos claves para el desarrollo de la comunicación en la actualidad. Del análisis de la literatura los estudiosos encuentran que las variables estudiadas tienen una relación directa y concluyen que según las particularidades de cada organización se establece un distintivo estilo de comunicación.

En el artículo Comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral Vivas et al. (2022) realizaron una investigación en las escuelas municipales de Chile, donde indican que la adecuada práctica de la comunicación interna favorece un correcto desempeño laboral docente. En esta investigación utilizaron como técnica la encuesta, establecidas en tres categorías según la escala de Likert, la cual fue aplicada a 63 docentes. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, para lo que se trabajó con un diseño no experimental. Un porcentaje alto de los encuestados manifiestan que los procesos por donde se difunden la información están desatendidos por parte de los directivos y, en base a ello, los autores enfatizan que fortalecer la comunicación al interior de las instituciones es de suma urgencia.

1.3 Marco Conceptual

Actitud: Modo individual que las personas para afrontar las circunstancias que se suceden (Chiavenato, 2006, p. 20).

Administración: Forma inteligente para ordenar y disponer los recursos de una organización de forma tal que, se optimice el beneficio que se obtiene de ellos (Chiavenato, 2006, p. 20).

Calidad: Agrupación de propiedades inmanentes de un producto o servicio, que lo distinguen de sus similares y hace que por estas cualidades sean preferidos por sus usuarios.

Calidad de la gestión: Es la valoración que hacen los usuarios de un servicio en contraste con las expectativas que estos tienen del mismo. Indicador que permite evaluar a los servidores cuan satisfecho están los usuarios con los servicios que reciben de ellos.

CETPRO: Son las siglas de Centro de Educación Técnico-Productiva. Según el Ministerio de Educación (2019) Los CETPRO imparten la adquisición de habilidades prácticas que permitan a la persona un desarrollo sostenible en el sector productivo de su localidad.

Comunicación: Es un proceso donde se trasmite una información que exige la comprensión de su receptor pudiendo generar confluencia de ideas (Chiavenato, 2009).

Comunicación interna: Son las ideas intercambiadas entre los miembros de una organización con el fin de que la interacción laboral sea más fluida en favor de un adecuado clima organizacional (Bergeruelo, 2014).

Control: Hacer una medición que permita evaluar si lo planteado se está logrando, permite hacer un registro de la producción de sus colaboradores. (Koontz et al., 2012)

Cultura: Principios e ideales que tienen en común un grupo de personas (Koontz et al., 2012, p. 611).

Cultura organizacional: Principio e ideales que tienen en común los colaboradores de una institución (Robbins y Coulter, 2005, p. 601).

Desempeño laboral: Rendimiento que despliega un trabajador al momento de realiza las actividades que le asignan en su centro laboral, grado de identificación del empleado con su trabajo (Robbins y Coulter, 2005, p. 346).

Dirección: Tarea del administrador que consiste en motivar y conducir a los colaboradores de una organización para llevar a cabo las tareas planificadas (Chiavenato, 2006, p. 156).

Eficiencia: Es la capacidad de optimizar el uso de los recursos con los que se cuentan para alcanzar los propósitos deseados (Chiavenato, 2006, p. 156).

Estrategia: Precisión que hace una organización de sus metas a largo plazo, implementando la ruta de trabajo y los recursos que se requieren (Koontz et al., 2012, p. 613).

Gestión administrativa: Estructura interna de la organización que maneja todos los recursos a través de una gerencia de modo tal que le sea funcional para lograr el rendimiento que se propone. (Hernández y Rodríguez, 2011)

Grupo: Conjunto de personas que trabajan por un fin común (Koontz et al., 2012, p. 614).

Habilidad: Talento y facilidad que tienen las personas para ejecutar una tarea de forma óptima (Chiavenato, 2006, p. 21).

Meta: aspiración que se desea alcanzar a un corto plazo (Chiavenato, 2006, p. 156).

Motivación: Conjunto de condiciones que estimulan e influyen en una persona y que la mueve a realizar determinada actividad (Robbins y Coulter, 2005, p. 608).

Norma: Reglamentos que regulan el comportamiento de los grupos humanos que trabajan en pro de un objetivo común.

Normativa: Conjunto de reglamentos que regulan el comportamiento de los grupos.

Objetivos: Metas que se esperan alcanzar en un determinado espacio de tiempo (Chiavenato, 2006, p. 156).

Organización: distribución de las funciones específicas que debe cumplir cada integrante del grupo laboral en función de los propósitos definidos con la intención de cada uno sume al trabajo colectivo. (Koontz et al., 2012)

Planeación: primera etapa de la gestión administrativa que precisa los pasos a ejecutar detallados como pequeños pasos que se realizarán para lograr alcanzar los objetivos (Chiavenato, 2006, p. 72).

Política: directrices que sirven como guía a los miembros de una institución para lograr las metas propuestas

Procedimientos: Conjunto esquemático y secuencial de pasos para realizar una tarea (Chiavenato, 2006, p. 157).

Procesos: conjunto de pasos progresivos que se realizan para cumplir una tarea (Bravo Carrasco, 2011, p. 15).

Regla: instrucciones formales a seguir en un proceso que ordena el comportamiento y las formas de hacer las cosas (Chiavenato, 2006, p. 156).

SERVIR: Son las siglas de Autoridad Nacional del Servicio Civil. ejercer la rectoría del sistema administrativo de gestión de los recursos humanos del sector público

Valores: aspiración persistente en los colaboradores por hacer las cosas que generan bienestar (Stonner et al., 1996, p. G11).

Capítulo II.

El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La efectividad de la comunicación radica en que cada individuo que pertenece a una organización, en los distintos niveles que se relacione, aplique sus destrezas comunicacionales respecto al propósito del mensaje que se requiera emitir o concebir, y este sea entendido tal cual fue su intención inicial, pero dejar la idea o los mensajes difundidos a libre interpretación de cada personal, genera problemas internos en la organización al no lograr un entendimiento global del mensaje.

A nivel internacional, La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2011) afirma que la comunicación dentro de una organización resulta relevante cuando se trata de canalizar los medios por donde los integrantes de las diversas áreas intercambian información, de forma tal que llegue de manera oportuna, despertando el interés por el objetivo común que la información recibida comunica.

De lo que explicado en el párrafo anterior se puede deducir que, siendo las organizaciones, un todo compuesto por varios miembros, el objetivo de una comunicación efectiva es incentivar la participación activa de sus integrantes en pro de los propósitos organizacionales.

A nivel nacional, el Perú por su parte, ha caído en cuenta sobre la necesidad de promover exponencialmente la fidelización y el vínculo de sus trabajadores a través de la comunicación al interior de sus instituciones, como una forma de mejorar la gestión administrativa. Ello se evidencia cuando se afirma que la comunicación interna viabiliza la información, involucrando a sus servidores con la cultura de la organización.

(Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2017)

Reconocer la importancia de la comunicación al interior de las organizaciones hoy en día facilita que las direcciones desarrollen y mejoren los flujos comunicativos, para que estos, se segreguen logrando que el mensaje difundido sea reconocido hasta por las instancias inferiores, así ambas partes se comprometan y fomenten la aplicación de estos mensajes, logrando el involucrar a sus servidores apuntando a alcanzar los objetivos institucionales.

Ya que toda organización al estar compuesta por seres humanos donde la comunicación es parte innata de ellos es necesario que en el ámbito laboral donde confluyen diversas ideas, la comunicación se maneje de forma clara, favoreciendo una adecuada comunicación interna, ya que es esta quién ayuda a mejorar o empeorar las barreras de la comunicación que existen dentro de la organización.

En cumplimiento con las diferentes precisiones de comunicar de la organización es necesario implementar medios, y en base a estos, seleccionar instrumentos dirigidos a los diversos públicos que participan en la organización, con el deseo de que esta elección sea la más idónea para transmitir nuestro mensaje u objetivo a los receptores finales, por ello se indica que, es importante que los medios que se usan para comunicar concuerden con las habilidades comunicativas de sus mismos miembros. (Brandolini et al., 2009)

A nivel local, el lugar de estudio, el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe, ente perteneciente a la UGEL 03, conformado por un director, una jefa de talleres, 15 personal docente, 02 personal administrativo y 05 personal de mantenimiento, presenta en la actualidad deficiencias para una adecuada comunicación al interior de la institución replicando en su gestión administrativa. En la ejecución de la difusión de los mensajes, bajo sus canales tradicionales de comunicación, no hay un registro o control de que los estos hayan sido entendidos y por ende su aplicación se haya realizado de manera exacta por los trabajadores.

La UGEL 03, ente encargado del monitoreo de los directivos de los CETPROS de La Victoria, es quien realiza la estructura sobre el trabajo administrativo, basado en planificar, ejecutar y controlar estrategias para alcanzar las metas educativas; sin embargo, no realiza el control de la puesta en práctica de dichas acciones. Además, las actividades rutinarias entre los empleados pueden generar situaciones que afecten sus actitudes laborales.

Por ello, es importante precisar que la gestión depende de los líderes de estas instituciones, quienes en ocasiones carecen de una buena formación académica y experiencia profesional, y la falta de competencias y habilidades de gestión también puede afectar el desempeño y la administración del trabajo (Mora Ardiles, 2022).

Una adecuada gestión administrativa es reflejo de una buena comunicación en la organización, esto implica aplicar técnicas de comunicación en el desarrollo del trabajo diario, facilitando la interacción de los públicos y que ello no se vea afectado por una comunicación tradicional donde prevalecen las jerarquías.

Para Gibson et al. (1999) Las cualidades de los colaboradores de una organización evidencian que rol o función debe cumplir cada uno de ellos. Según sus habilidades alguno desempeñará la función de jefe, y otro como trabajador. En el caso de los de nivel intermedio tendrán a su cargo personal y también rendirán cuentas a sus superiores. Según el funcionamiento de estos sistemas se logra generar un efecto de conducta unipersonal favorable y un adecuado desempeño organizacional.

Es función de los directivos involucrar a sus trabajadores en el logro de objetivos por ello estos deben de amoldar las formas de comunicar como mecanismo de cooperación entre sus miembros, logrando así coherencia en el servicio brindado.

En ese sentido, el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe cuenta con un plan anual de trabajo anual (PAT), el cual presenta los objetivos institucionales que involucran la participación, compromete y responsabiliza a todos sus trabajadores a los

logros de estos mismos. Al cumplir con eficiencia cada uno de ellos se logrará fortalecer la calidad de la gestión administrativa, pero para esto debe existir un control de los avances que se van alcanzando.

Finalmente, es importante resaltar que esta investigación se basa en la problemática de la comunicación interna y la gestión administrativa en esta institución, que comprenden la falta de compromiso de sus trabajadores para el alcance de las metas, falta de procedimientos administrativos, aplazamiento de trabajos programados, atención tardía de las solicitudes de los estudiantes, falta de control del cumplimiento de los trabajos, pero buscando dar una respuesta más precisa, nos regimos a plantear la siguiente pregunta ¿todos los trabajadores de la institución habrán sido comunicados sobre los objetivos anuales de trabajo?

2.1.2 Definición del Problema

Problema general

¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?

Problemas específicos

¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de planeación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?

¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de ejecución de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?

¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de verificación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?

¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de actuación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

A través de esta investigación se buscó conocer el nivel de relación que existió entre la comunicación interna y la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe durante el periodo 2023 para identificar el impacto que el manejo de estas dos variables tuvo en el logro de los objetivos del plan anual de trabajo y para entregar un informe con los resultados obtenidos para que la dirección tome conocimiento de los aspectos a mejorar.

2.2.2 Objetivo general y específicos

Objetivo general

Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

Objetivos específicos

Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de planeación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de ejecución de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de verificación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de actuación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

2.2.3 Delimitación del estudio

Delimitación espacial

Esta investigación se hizo en el Centro de Educación Técnico-Productiva CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe de la UGEL 03, ubicado en el distrito de La Victoria de Lima Metropolitana.

Delimitación temporal

La investigación se realizó respecto al periodo 2023

Delimitación social

Para el estudio se incluyó a todo el personal del CETPRO nuestra señora de Guadalupe

2.2.4 Justificación e importancia del estudio

Para Hernández Sampieri (2014) la justificación de una investigación es describir su importancia, explicar su razón de ser y los beneficios que se obtendrán de ella; no es algo que se hace únicamente para satisfacer una inquietud personal.

Según Brandolini et al. (2009) el adecuado desarrollo de la comunicación interna organizacional mejora la productividad y el ambiente laboral. En este sentido, el análisis de esta investigación buscó identificar las oportunidades de mejora en el flujo de la comunicación que se da en el personal del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe ya que se observó un acentuado malestar en la población estudiantil ocasionado, principalmente, por la disparidad de criterios, atención tardía de solicitudes, ausencia de control de las actividades administrativas, deficiente distribución del trabajo y las responsabilidades, entre otros.

Además, Deming (1986, pp. 147-150) afirma que la satisfacción que se tiene de una organización que presta servicios es expresada, en gran parte, por la experiencia de contacto que tiene el cliente con la persona que lo atendió y que, cuando un cliente está satisfecho con el servicio que se le brinda, asegura la permanencia de la organización en el tiempo; por tanto, la continuidad de las plazas laborales que esta genera.

Esta afirmación de Deming nos llevó a inferir en que, para los directivos, tendría que ser fundamental desarrollar en sus colaboradores capacidades orientadas a la satisfacción del cliente y la atención oportuna de los problemas.

En este contexto, este estudio quiso hallar si existió relación significativa entre dos variables: comunicación interna y gestión administrativa. Para ello, se desarrolló un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transeccional, alcance correlacional, donde se identificaron cuatro dimensiones para cada variable, cada una con sus respectivos indicadores y en base a los cuales se construyó un cuestionario de valoración cuantitativa en la escala de Likert.

El trabajo desarrollado será de provecho para que la Institución evaluada tome los resultados como punto de partida e inicie procesos de mejora para el próximo año lectivo.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

Rodríguez y Paredes (2021) realizaron un estudio de enfoque cuantitativo para hallar si la comunicación interna tuvo alguna relación con la gestión administrativa en la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad de Puente Piedra. Tras el procesamiento de los datos que obtuvieron con sus cuestionarios, comprobaron su hipótesis general pues hallaron que la comunicación interna impactó en la gestión administrativa de la institución, concluyendo en que esta mejoraría si se mejoraba la comunicación.

Veliz, (2020) hizo una investigación de enfoque cuantitativo para determinar la relación entre la gestión administrativa y la comunicación interna en la municipalidad distrital de Majes. Luego de la encuesta que aplicó a 184 trabajadores de la organización, resultó que ambas variables tenían una correlación significativa positiva; por tanto, concluyeron en que, a mayor comunicación interna, mejor era la gestión administrativa.

Huamán Oré (2019), luego de analizar la comunicación interna y la gestión administrativa en un estudio que realizó en un colegio del distrito de Vitarte en Lima, resultó que estas dos variables tienen relación directa y positiva con lo cual pudo confirmar sus hipótesis.

2.3.2 Hipótesis principal y Específicas

Hipótesis Principal

La comunicación interna tuvo relación significativa con la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

Hipótesis específicas

La comunicación interna tuvo relación significativa con la etapa de planeación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

La comunicación interna tuvo relación significativa con etapa de ejecución de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

La comunicación interna tuvo relación significativa con la etapa de verificación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

La comunicación interna tuvo relación significativa con la etapa de actuación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.

2.3.3 Variables e Indicadores

Para esta investigación se ha considerado dos variables: comunicación interna y gestión administrativa.

Comunicación Interna

La comunicación es un procedimiento por el cual se interactúa con otros usando simbologías, enunciados y reenunciados, para generar transformaciones en nuestras actitudes y la forma como percibimos; donde el emisor y el receptor tienen que establecer un contexto y una valoración intencional del contenido y en base a ello lograr una misma interpretación del mensaje (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011, pp. 230,232,233)

Respecto a esta variable se han considerado cuatro dimensiones de análisis, cada una con sus indicadores:

- Comunicación estratégica normativa, en donde se evaluaron tres indicadores: cultura organizacional, imagen organizacional y normativa organizacional.
- Comunicación de acción simple, en donde se evaluaron tres indicadores: comunicación hacia abajo, comunicación hacia arriba y comunicación horizontal.
- Comunicación informal, en donde se evaluaron tres indicadores: comunicación central, comunicación lateral y comunicación integral.
- Comunicación expresiva, en donde se evaluaron tres indicadores: actitud del hablante, percepción del oyente y retroalimentación.

Gestión administrativa

(Gutiérrez Pulido, 2010) define la gestión como el acto de dirigir y controlar las organizaciones y sus componentes aplicando una metodología de mejora continua e ininterrumpida de procesos, orientados al logro de los objetivos a partir de la aplicación del ciclo de Deming (Ciclo PHVA) que se desarrolla en 4 etapas que constituyen nuestras variables de análisis:

- Etapa de planeación, en donde se evaluaron tres indicadores: identificación de problemas, determinación de las causas y toma de decisiones.
- Etapa de ejecución, en donde se evaluaron dos indicadores: implementación del plan y participación del equipo
- Etapa de verificación, en donde se evaluaron dos indicadores: evaluación de resultados y evaluación de impacto.
- Etapa de acción, en donde se evaluaron dos indicadores: mejora continua y corrección del plan

Una mejor ilustración de las variables y los indicadores se puede verificar en Anexo 1 y Anexo 2.

Capítulo III.

Método, Técnica e Instrumentos

3.1 Población y muestra

Población

Hernandez et al. (2014) precisa que la población debe delimitarse al público que está involucrado en la problemática de la investigación; por tanto, hay que ser minucioso en los criterios de elección para que la investigación sea más exacta.

En tal sentido, la población de este trabajo de investigación está conformada por los 24 trabajadores que tuvo la planilla del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe en los turnos mañana, tarde y noche durante el año 2023:

- El director
- Una jefa de talleres
- Quince docentes
- Cinco personales de mantenimiento
- Dos personas de administración

Muestra

Según Hernandez et al. (2014) la muestra es una parte que representa la totalidad de la población sobre la que se va a realizar el estudio; sin embargo, no todas las investigaciones se realizan sobre una parte de la población, sino que existen casos en los que la población es tan pequeña que puede ser encuestada en su totalidad, básicamente, porque el interés del investigador es contar con la apreciación del 100% de la población. Esta metodología de elección de tamaño de la muestra es definida por Hayes (1998) como una muestra censal (p. 85).

Para este trabajo se ha visto por conveniente recopilar la opinión de todos los colaboradores de la planilla del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe del año 2023; por lo tanto, la muestra está conformada por 24 participantes.

3.2 Enfoque y Diseño(s) a utilizar en el estudio

Enfoque

Considerando el esquema metodológico de Hernandez Sampieri et al., (2014) esta investigación tiene un enfoque cuantitativo porque busca comprobar sus hipótesis a través de la medición de sus variables.

Diseño

Considerando el esquema metodológico de Hernández Sampieri et al. (2014) esta investigación es de diseño no experimental- transeccional. No experimental, porque se estudiaron las variables en su naturaleza, sin alterarlas y transeccional, porque la recolección de datos se basó en un sólo tiempo, tomando la información sobre hechos específicos que ya sucedieron durante el periodo 2023 (pp. 129,154)

3.3 Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos

La técnica es la guía que marca la ruta a seguir para desarrollar un trabajo de investigación en orden a la obtención de resultados. El instrumento son las herramientas de las que el investigador se vale para avanzar en las rutas que marcan las técnicas (Baena Paz, 2017).

Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta. El instrumento para recolectar los datos fue un cuestionario de noventa preguntas: 35, para evaluar la variable comunicación interna y 55, para evaluar la variable gestión administrativa. Las alternativas de respuesta se tabularon para ser respondidas en base a la escala de Likert con una valoración del 1 al 5, donde 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre. Ver Anexo 4

Baremo del instrumento

Se hizo una baremación por cada variable, teniendo en cuenta el percentil 30 y percentil 70. El valor mínimo se calculó tomando el puntaje total que hubiera obtenido un entrevistado si hubiese asignado el valor de 1 a cada pregunta. El valor máximo se

calculó tomando el puntaje total que hubiera obtenido un entrevistado de haber asignado el valor de 5 a cada pregunta.

Variable Comunicación Interna

Tabla 1

BAREMO Test de Comunicación Interna

<u>Nivel</u>	<u>Rangos</u>
Bajo	35-124
Medio	125-152
<u>Alto</u>	<u>153-175</u>

Tabla 2

Percentiles de Comunicación Interna

<u>Comunicación Interna</u>		
N	Válido	24
Percentiles	30	124.00
	70	152.50

Variable Gestión Administrativa

Tabla 3

BAREMO Test de Gestión Administrativa

<u>Nivel</u>	<u>Rangos</u>
Bajo	55-180
Medio	181-255
<u>Alto</u>	<u>256-275</u>

Tabla 4*Percentiles Gestión Administrativa*

<u>Gestión Administrativa</u>		
N	Válido	24
Percentiles	30	179.50
	70	254.50

3.4 Ética de la Investigación

Para la elaboración de este trabajo de investigación se ha respetado la estructura para tesis cuantitativas del documento Estructura de Tesis 2023 de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Además, se contó con la autorización de la dirección del centro de estudios iniciar las investigaciones y para aplicar el cuestionario a sus colaboradores.

El contenido de la tesis respeta la propiedad intelectual; por tanto, la información teórica que la compone ha sido citada y referenciada teniendo en cuenta las normas de la American Psychological Association (Guía Normas APA 7ª edición).

3.5 Procesamiento de Datos

Para recabar los datos se pactó una reunión informativa con la dirección del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe en la que se informó la intención de investigación y el propósito del estudio. De esta reunión se obtuvo carta abierta para comunicar al personal la próxima intervención a través de la aplicación de un cuestionario que, a través de 90 preguntas, evaluó nuestras dos variables.

Para distribución del cuestionario se utilizó un formulario de Google que fue entregado a los 24 colaboradores de la institución.

La base de datos obtenida se procesó en el programa estadístico IBM SPSS Statistics 29.0 que nos ayudó con la representación de los resultados a través de datos gráficos que facilitaron su comprensión e interpretación.

Como los datos recolectados de ambas variables siguieron una distribución normal, para la contrastación de las hipótesis se usó la prueba paramétrica de Pearson.

Confiabilidad del instrumento

Para analizar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, que evalúa la confiabilidad en una escala de 0 a 1, donde el instrumento es más confiable cuando el valor de α se encuentra más cercano a 1.

Para los intervalos se usó la valoración de fiabilidad desarrollada por (Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda, 2018). (Ver tabla 5)

Tabla 5

Valoración de la Fiabilidad -Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[bueno
[0,9; 1]	excelente

Fuente: (Chaves-Barboza y Rodríguez-Miranda, 2018, p. 81)

La evaluación se hizo sobre un cuestionario de 90 preguntas que se aplicó a un total de 24 participantes, resultando $\alpha = 0.972$ que indica una excelente confiabilidad.

Ver tablas 6 y 7.

Tabla 6*Valores Excluidos - Cronbach*

		Resumen del proceso	
		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	24	100.0
	Excluido	0	.0
	<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 7*Estadística de confiabilidad*

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	90

Capítulo IV.

Presentación y Análisis de los Resultados

4.1 Presentación de Resultados

Resultados de la variable comunicación interna

Análisis de frecuencias

Tabla 8

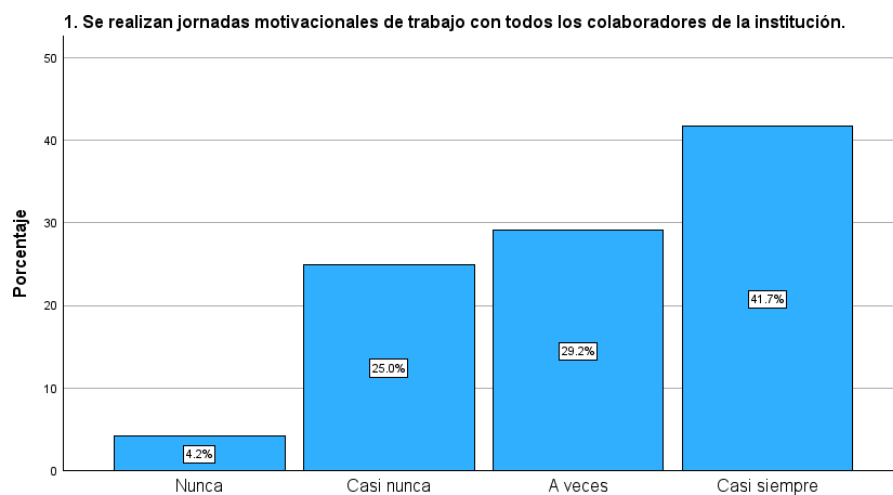
P1. Se realizan jornadas motivacionales de trabajo con todos los colaboradores de la institución.

1. Se realizan jornadas motivacionales de trabajo con todos los colaboradores de la institución.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	6	25.0%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	10	41.7%
Total	24	100.0%

Figura 1

P1. Se realizan jornadas motivacionales de trabajo con todos los colaboradores de la institución.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 25% respondió casi nunca, el 29.2% respondió casi siempre y ningún entrevistado respondió siempre. Esto evidencia que casi la tercera parte de los trabajadores manifiesta que la realización de jornadas motivacionales de trabajo no fueron una práctica de la institución.

Tabla 9

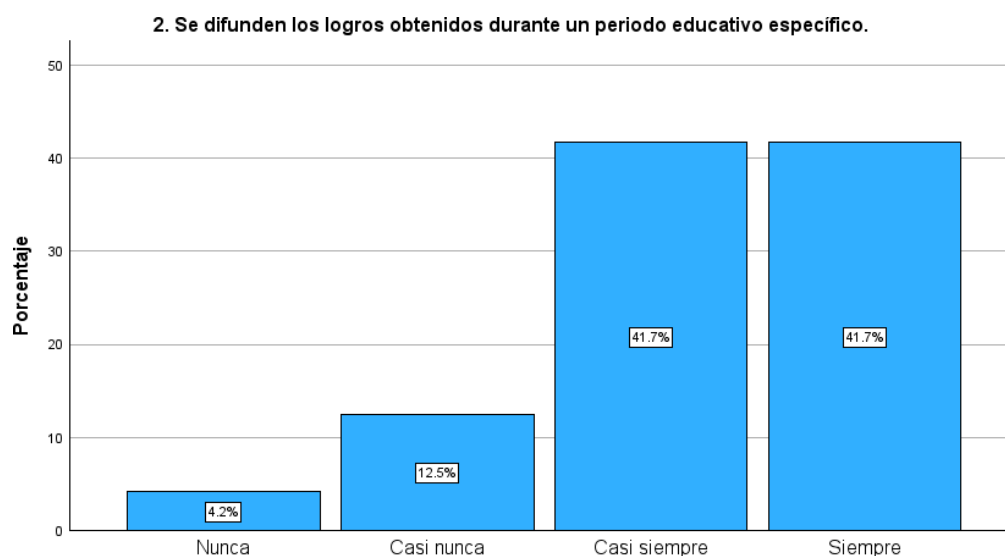
P2. Se difunden los logros obtenidos durante un periodo educativo específico.

2. Se difunden los logros obtenidos durante un periodo educativo específico.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	3	12.5%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	10	41.7%
Total	24	100.0%

Figura 2

P2. Se difunden los logros obtenidos durante un periodo educativo específico.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió casi nunca, el 41.7% respondió casi siempre y el 41.7% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que más del 80% del total de entrevistados considera que sí se difundieron los logros que se obtuvieron a lo largo del periodo educativo de análisis.

Tabla 10

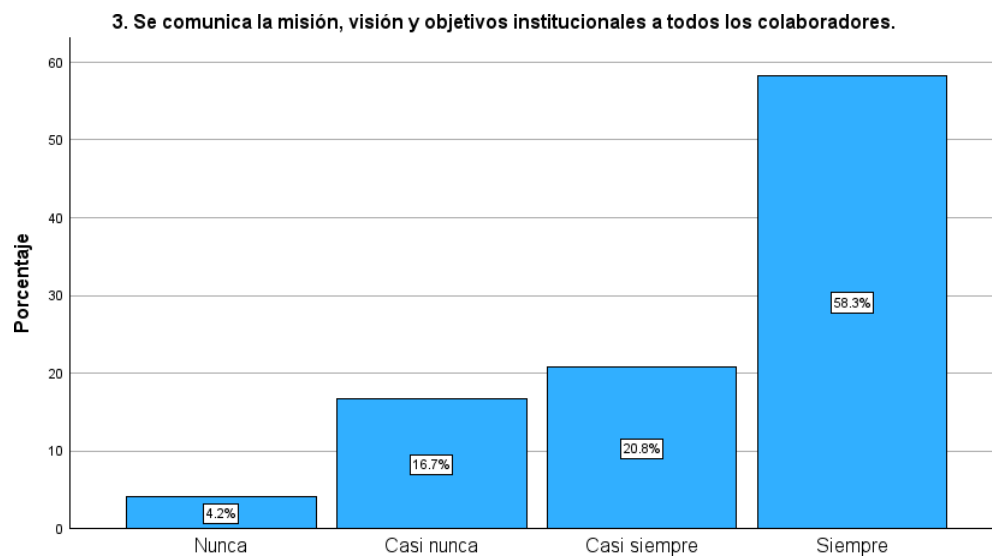
P3. Se comunica la misión, visión y objetivos institucionales a todos los colaboradores.

3. Se comunica la misión, visión y objetivos institucionales a todos los colaboradores.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	4	16.7%
Casi siempre	5	20.8%
Siempre	14	58.3%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 3

P3. Se comunica la misión, visión y objetivos institucionales a todos los colaboradores.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 16.7% respondió casi nunca, el 20.8% respondió casi siempre y el 58.3% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que casi el 80% de los entrevistados considera que la misión, visión y objetivos institucionales fueron comunicados a todos los colaboradores.

Tabla 11

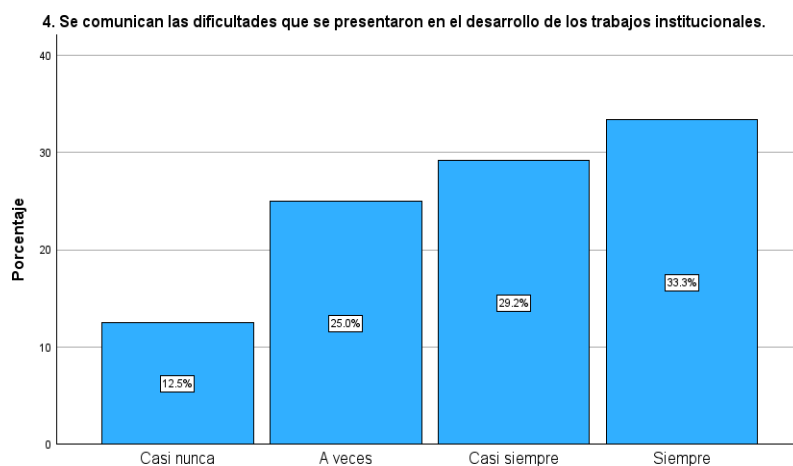
P4. Se comunican las dificultades que se presentaron en el desarrollo de los trabajos institucionales.

4. Se comunican las dificultades que se presentaron en el desarrollo de los trabajos institucionales.

	N	%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	8	33.3%
Total	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 4

P4. Se comunican las dificultades que se presentaron en el desarrollo de los trabajos institucionales



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió casi nunca, el 25.0% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. Con esto podemos inferir que más de la tercera parte del personal del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe consideró que las dificultades que se presentaron en el desarrollo de los trabajos en la institución fueron comunicadas.

Tabla 12

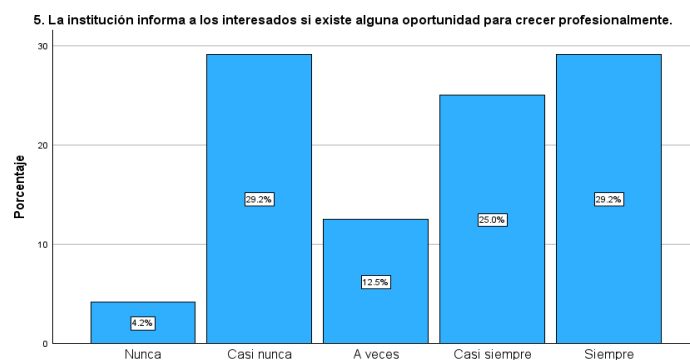
P5. La institución informa a los interesados si existe alguna oportunidad para crecer profesionalmente.

5. La institución informa a los interesados si existe alguna oportunidad para crecer profesionalmente.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	7	29.2%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	7	29.2%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 5

P5. La institución informa a los interesados si existe alguna oportunidad para crecer profesionalmente.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 29.2% respondió casi nunca, el 12.5% respondió a veces y el 29.2% de los entrevistados respondió siempre. Un 33.4% encontró pocas o nulas oportunidades de crecimiento profesional.

Tabla 13

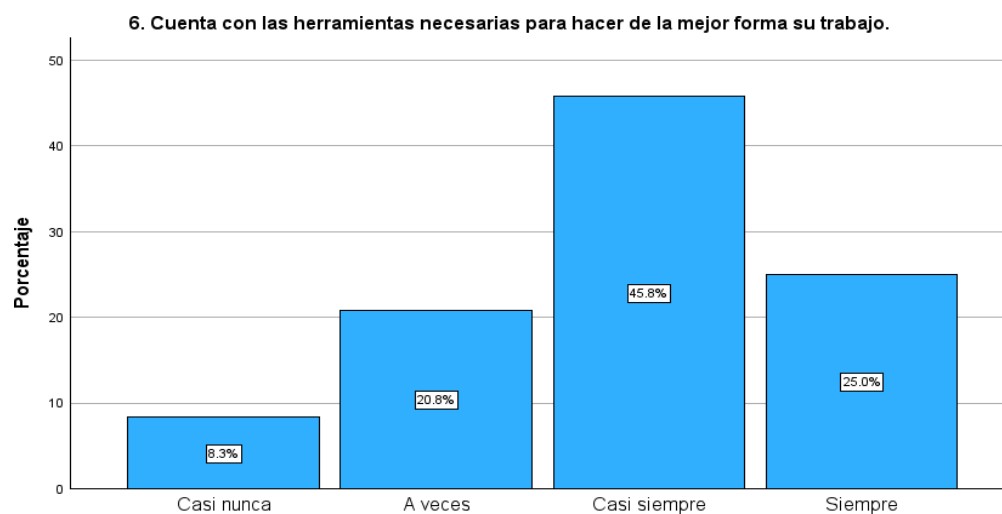
P6. Cuenta con las herramientas necesarias para hacer de la mejor forma su trabajo.

6. Cuenta con las herramientas necesarias para hacer de la mejor forma su trabajo.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casi nunca	2	8.3%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 6

P6. Cuenta con las herramientas necesarias para hacer de la mejor forma su trabajo



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió casi nunca, el 20.8% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. Esto significa que, aunque 70.8% de los

trabajadores no tuvo inconvenientes para desarrollar su trabajo por falta de herramientas, existe casi un 30% que vio obstaculizado el desempeño de sus labores por falta de herramientas.

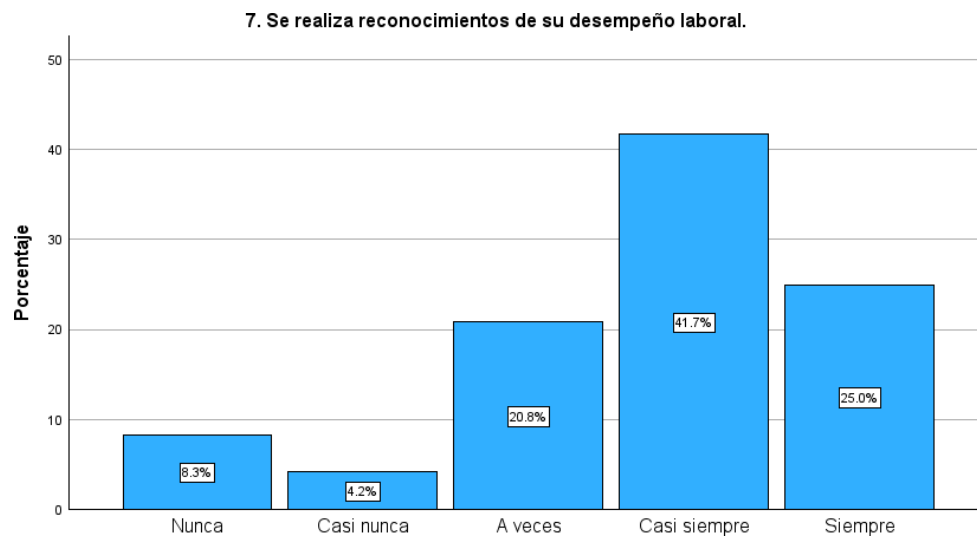
Tabla 14

P7. Se realiza reconocimientos de su desempeño laboral

<i>7. Se realiza reconocimientos de su desempeño laboral</i>		
	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	2	8.3%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 7

P7. Se realiza reconocimientos de su desempeño laboral.



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 20.8% respondió a veces y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. Esto significa que, aunque 87.5% de los entrevistados

percibió que su desempeño laboral sí fue reconocido, el 12.5% manifestó que nunca o casi nunca los demás reconocieron su desempeño.

Tabla 15

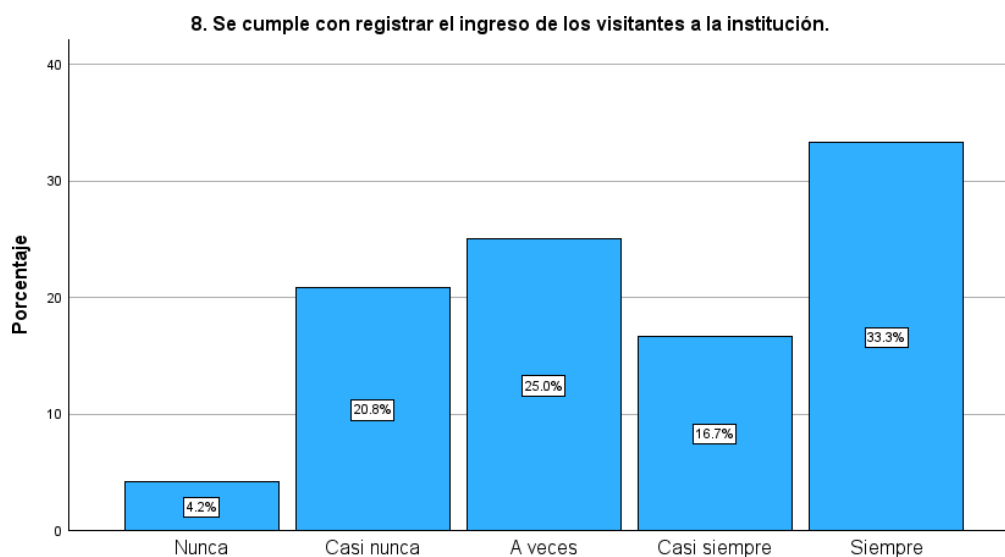
P8. Se cumple con registrar el ingreso de los visitantes a la institución.

8. Se cumple con registrar el ingreso de los visitantes a la institución.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	5	20.8%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	4	16.7%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100.0%

Figura 8

P8. Se cumple con registrar el ingreso de los visitantes a la institución



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 20.8% respondió casi nunca, el 25.0% respondió a veces, el 16.7% respondió

casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que el registro del ingreso de los visitantes no formó parte de las políticas de la organización.

Que todo visitante sea identificado y registrado es una práctica que hubiera aportado mucho en materia de seguridad y custodia del mobiliario y de los materiales de trabajo que se almacenan en el recinto de la institución educativa.

Tabla 16

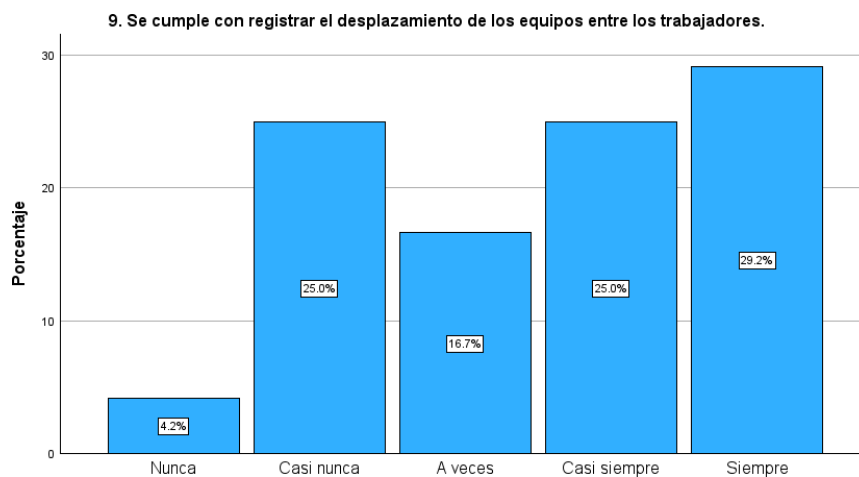
P9. Se cumple con registrar el desplazamiento de los equipos entre los trabajadores.

9. Se cumple con registrar el desplazamiento de los equipos entre los trabajadores.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	6	25.0%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	7	29.2%
Total	24	100.0%

Figura 9

P9. Se cumple con registrar el desplazamiento de los equipos entre los trabajadores



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 25.0% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 25.0% respondió casi siempre y el 29.2% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que el 45.9%, casi la mitad de los trabajadores, declaró que cuando los equipos fueron solicitados por las áreas, no siempre quedó un registro del área o persona que lo solicitó. Este hecho no permitió al personal hacer la trazabilidad. para identificar al responsable en caso alguno de los materiales hubiese resultado perdido o malogrado.

Tabla 17

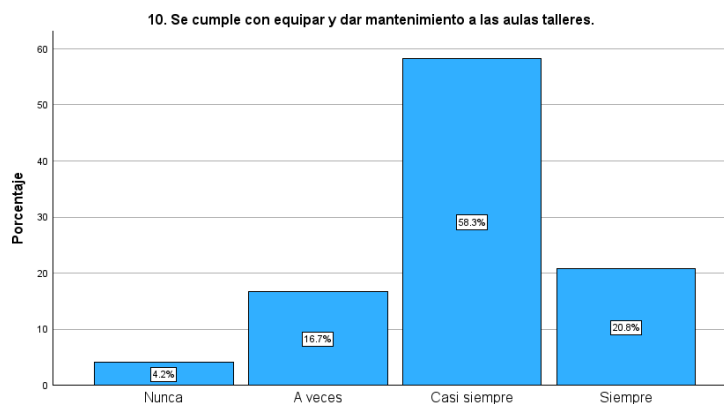
P10. Se cumple con equipar y dar mantenimiento a las aulas talleres.

10. Se cumple con equipar y dar mantenimiento a las aulas talleres.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	14	58.3%
Siempre	5	20.8%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 10

P10. Se cumple con equipar y dar mantenimiento a las aulas talleres



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 16.7% respondió a veces, el 58.3% respondió casi siempre y el 20.8% respondió siempre. Esto evidencia que la mayor parte de los trabajadores (78.1%) observó que casi siempre o siempre se realizaron los trabajos de mantenimiento a las aulas talleres. Esto constituyó una práctica bastante saludable, considerando que, al tratarse de una institución educativa, la operatividad de estos bienes era indispensable para no interrumpir con el avance del plan curricular.

Tabla 18

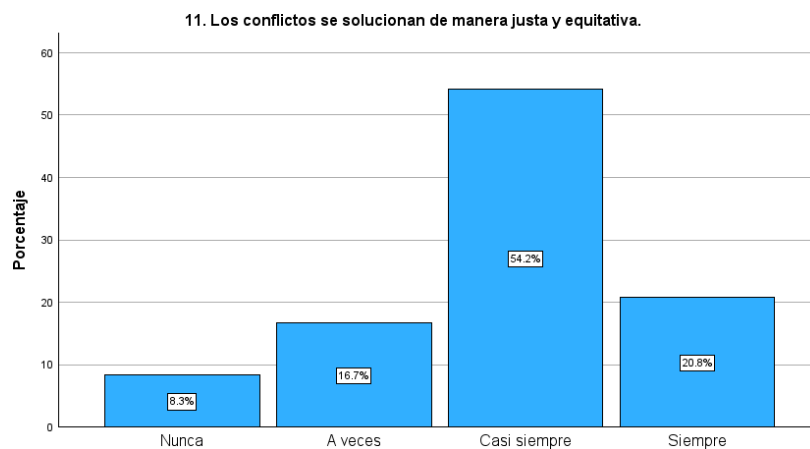
P11. Los conflictos se solucionan de manera justa y equitativa.

11. Los conflictos se solucionan de manera justa y equitativa.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	2	8.3%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	13	54.2%
Siempre	5	20.8%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 11

P11. Los conflictos se solucionan de manera justa y equitativa



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 16.7% respondió a veces, el 54.2% respondió casi siempre y sólo el 20.8% de los entrevistados respondió siempre. De esto se observa que los trabajadores percibieron que no todos los problemas se resolvieron de forma justa y equitativa.

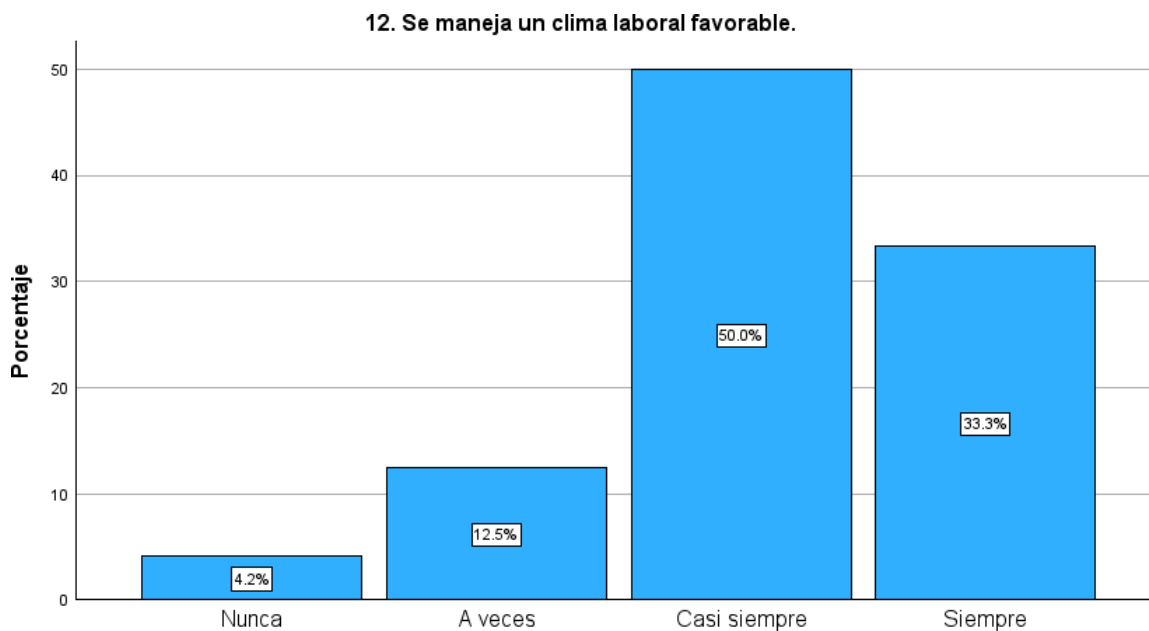
Tabla 19

P12. Se maneja un clima laboral favorable.

<i>12. Se maneja un clima laboral favorable.</i>		
	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	12	50.0%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100.0%

Figura 12

P12. Se maneja un clima laboral favorable



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió a veces, el 50.0% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que, aunque la tercera parte de los entrevistados considera que en la institución existió un buen clima laboral, las dos terceras partes percibió que no siempre existió un buen clima laboral, lo que podría haber sido un inconveniente que les impidió realizar con sus compañeros las coordinaciones concernientes al trabajo.

Tabla 20

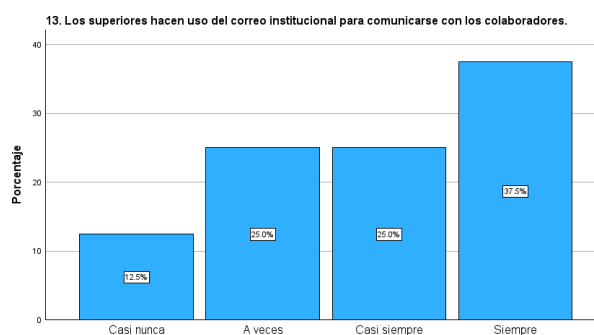
P13. Los superiores hacen uso del correo institucional para comunicarse con los colaboradores

13. Los superiores hacen uso del correo institucional para comunicarse con los colaboradores.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casi nunca	3	12.5%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	9	37.5%
Total	24	100.0%

Figura 13

P13. Los superiores hacen uso del correo institucional para comunicarse con los colaboradores



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió casi nunca, el 25.0% respondió a veces, el 25.0% respondió casi siempre y el 37.5% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que el 62.5% (más de la mitad de los trabajadores), reconoció que los superiores no siempre usaron el correo electrónico para comunicarse con los colaboradores.

Tabla 21

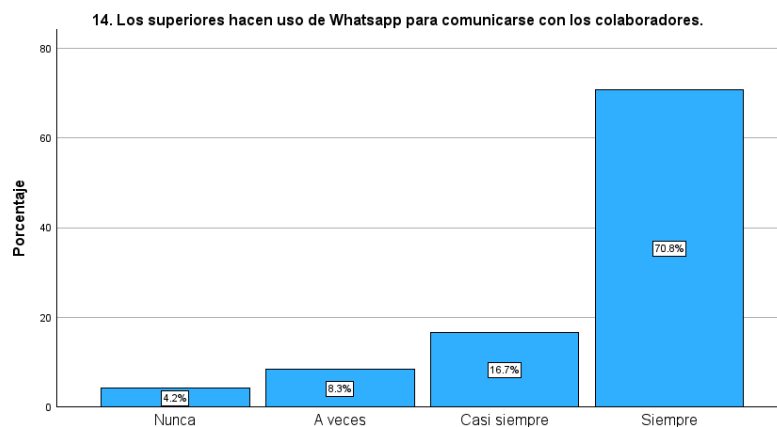
P14. Los superiores hacen uso de Whatsapp para comunicarse con los colaboradores

14. Los superiores hacen uso de Whatsapp para comunicarse con los colaboradores.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
A veces	2	8.3%
Casi siempre	4	16.7%
Siempre	17	70.8%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 14

P14. Los superiores hacen uso de Whatsapp para comunicarse con los colaboradores



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 6.3% respondió a veces, el 16.7% respondió casi siempre y el 70.8% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que en la institución existió una tendencia de los superiores a comunicarse con los colaboradores usando whats app que, aunque permite inmediatez para transmitir la información, es una forma informal de comunicación.

Tabla 22

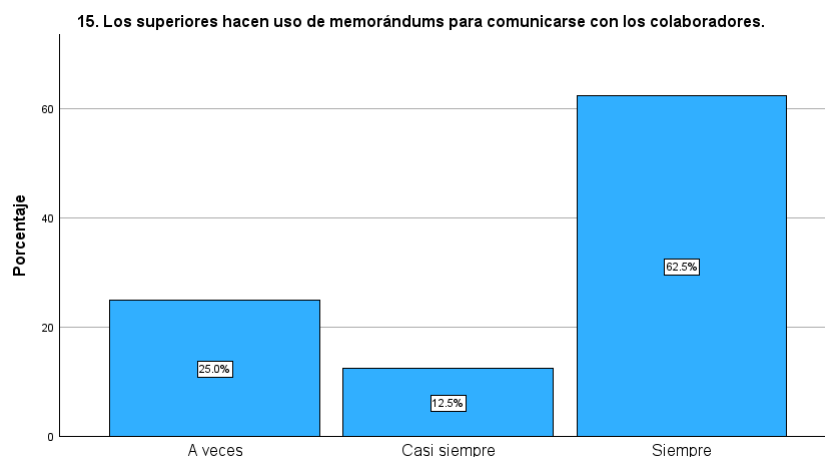
P15. Los superiores hacen uso de memorándums para comunicarse con los colaboradores.

15. Los superiores hacen uso de memorándums para comunicarse con los colaboradores.

	N	%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	3	12.5%
Siempre	15	62.5%
Total	24	100.0%

Figura 15

P15. Los superiores hacen uso de memorándums para comunicarse con los colaboradores.



Respecto a esta pregunta se observa que el 25.0% de los entrevistados respondió a veces, el 12.5% respondió casi siempre y el 62.5% respondió siempre. De esto se observa que todos los trabajadores reconocieron que sus superiores usaron el memorándum para comunicarse.

Tabla 23

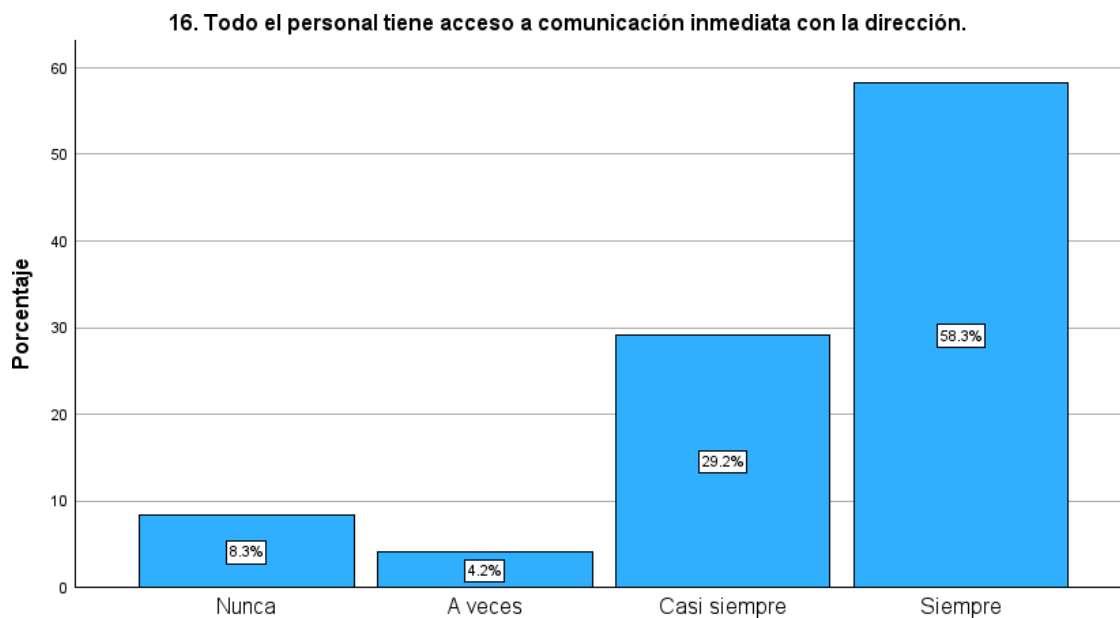
P16. Todo el personal tiene acceso a comunicación inmediata con la dirección.

16. Todo el personal tiene acceso a comunicación inmediata con la dirección.

	N	%
Nunca	2	8.3%
A veces	1	4.2%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	14	58.3%
Total	24	100.0%

Figura 16

P16. Todo el personal tiene acceso a comunicación inmediata con la dirección



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 58.3% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que, un gran porcentaje (87.5%) de los trabajadores entrevistados tuvieron acceso inmediato para establecer alguna comunicación con los superiores; sin embargo, también hubo un 8.3% que consideró que la inmediatez no fue una característica cuando tuvieron que comunicarse con la dirección.

Tabla 24

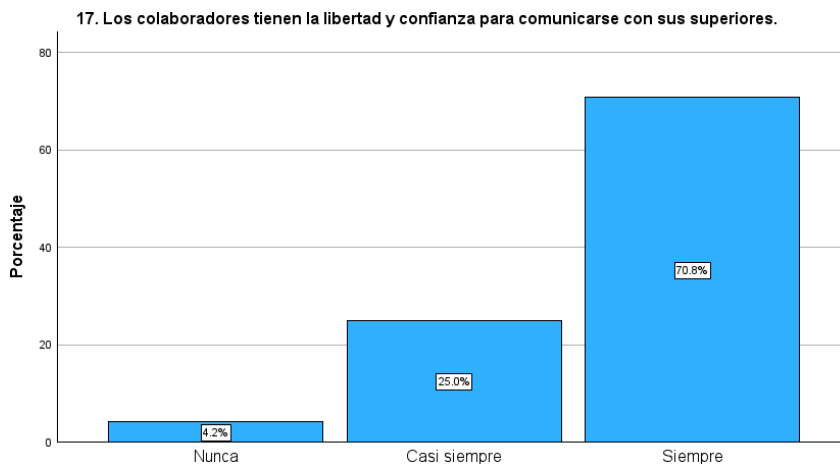
P17. Los colaboradores tienen la libertad y confianza para comunicarse con sus superiores.

17. Los colaboradores tienen la libertad y confianza para comunicarse con sus superiores.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	17	70.8%
Total	24	100.0%

Figura 17

P17. Los colaboradores tienen la libertad y confianza para comunicarse con sus superiores.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 25.0% respondió casi siempre y el 70.8% respondió siempre. De estos resultados se infiere que un alto porcentaje de los colaboradores consideró que pudo comunicarse con sus superiores con libertad y confianza. Esta característica indica una fortaleza en cuanto a la cercanía que muestra la dirección cuando establece comunicación.

Tabla 25

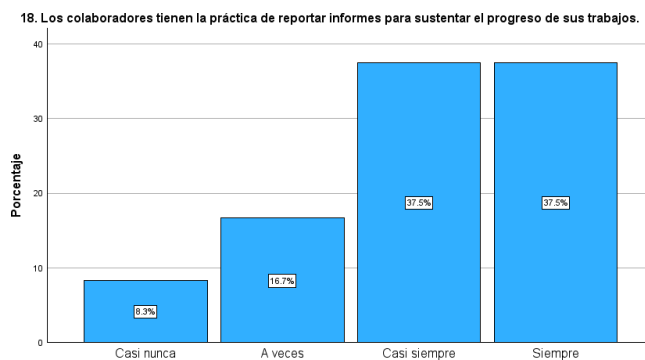
P18. Los colaboradores tienen la práctica de reportar informes para sustentar el progreso de sus trabajos.

18. Los colaboradores tienen la práctica de reportar informes para sustentar el progreso de sus trabajos.

	N	%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	9	37.5%
Siempre	9	37.5%
Total	24	100.0%

Figura 18

P18. Los colaboradores tienen la práctica de reportar informes para sustentar el progreso de sus trabajos.



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 37.5% respondió casi siempre y el 37.5% de los entrevistados respondió siempre. Esto muestra que las tres cuartas partes de los colaboradores de la institución elaboraron informes sobre el progreso de sus trabajos siempre o casi siempre, pero también se observa que hubo un grupo de trabajadores que casi nunca elaboró este tipo de informes.

Tabla 26

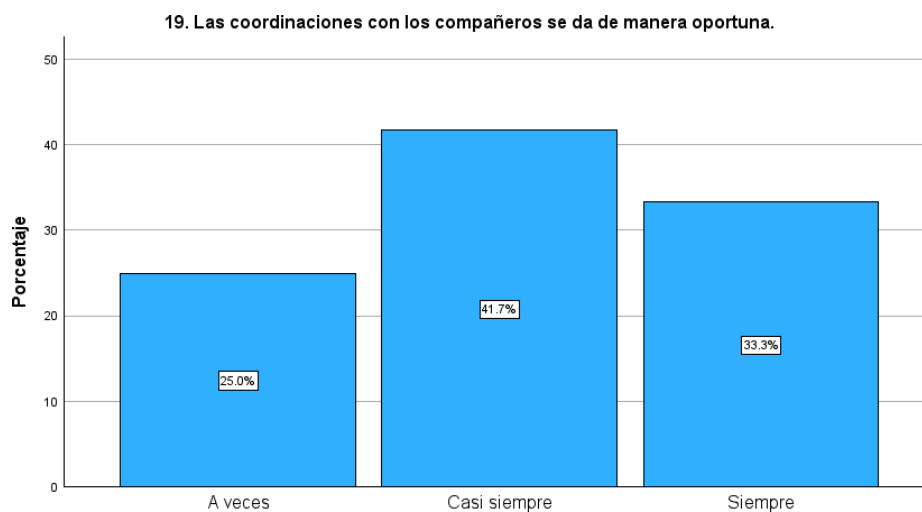
P19. Las coordinaciones con los compañeros se dan de manera oportuna.

19. Las coordinaciones con los compañeros se dan de manera oportuna.

	N	%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100.0%

Figura 19

P19. Las coordinaciones con los compañeros se dan de manera oportuna.



Respecto a esta pregunta se observa que el 25.0% de los entrevistados respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 33.3%. De estos resultados se observa que el 75% de los trabajadores casi siempre o siempre pudieron coordinar con sus compañeros sobre temas de trabajo de forma oportuna. Además, no existió ningún trabajador que no pudo acceder a las coordinaciones con sus compañeros, al menos una vez.

Tabla 27

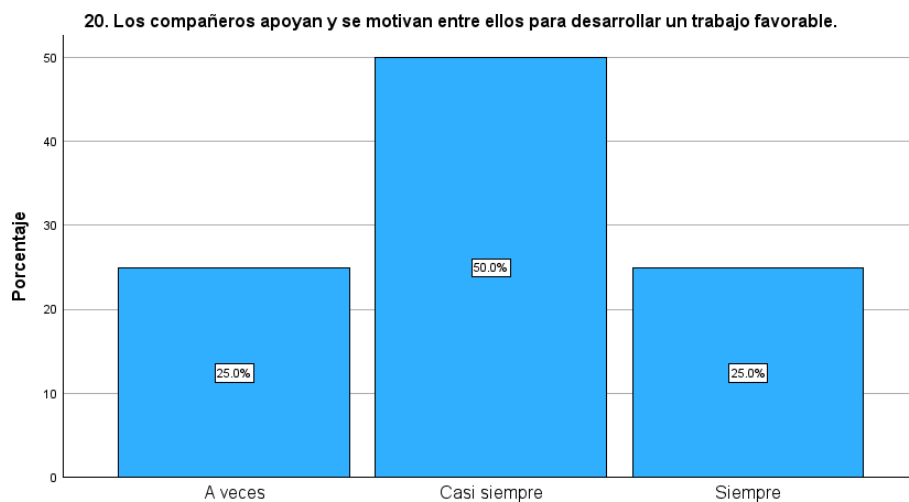
P20. Los compañeros apoyan y se motivan entre ellos para desarrollar un trabajo favorable.

20. Los compañeros apoyan y se motivan entre ellos para desarrollar un trabajo favorable.

	<u>N</u>	<u>%</u>
A veces	6	25.0%
Casi siempre	12	50.0%
Siempre	6	25.0%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 20

P20. Los compañeros apoyan y se motivan entre ellos para desarrollar un trabajo favorable.



Respecto a esta pregunta se observa que el 25.0% de los entrevistados respondió a veces, el 50.0% respondió casi siempre y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. Los resultados para esta pregunta indican que un 75% de los colaboradores percibió una fuerte motivación entre compañeros que los ayudó a realizar favorablemente sus trabajos. Además, se evidencia que ninguno de los participantes *manifestó que nunca haya sentido el apoyo de sus compañeros.*

Tabla 28

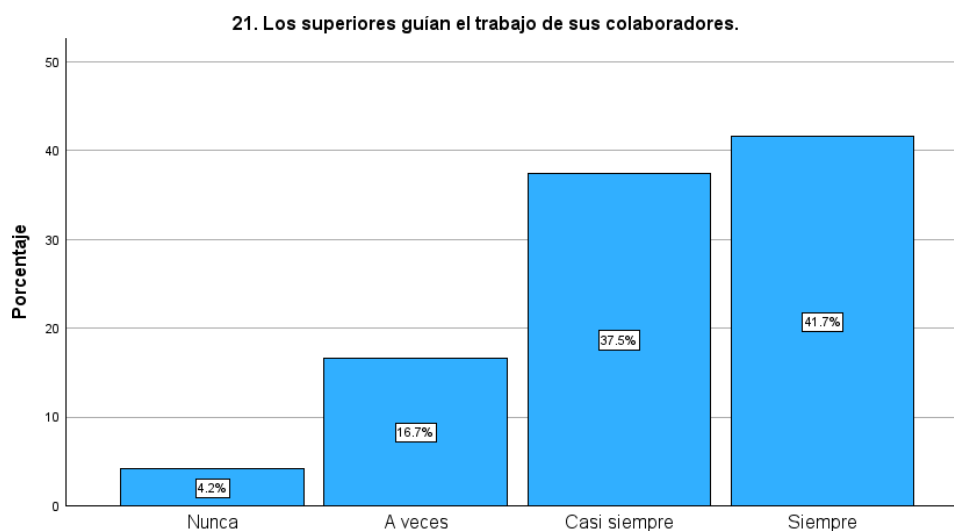
P21. Los superiores guían el trabajo de sus colaboradores.

21. Los superiores guían el trabajo de sus colaboradores.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	9	37.5%
Siempre	10	41.7%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 21

P21. Los superiores guían el trabajo de sus colaboradores



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 16.7% respondió a veces, el 37.5% respondió casi siempre y el 41.7% de los entrevistados respondió siempre. De estos resultados se infiere que casi el 80.0% de los trabajadores considera que sus superiores si los guiaron para el desarrollo de sus funciones, al menos, a veces; sin embargo, hay un 4.2% que nunca fue guiado por sus superiores.

Tabla 29

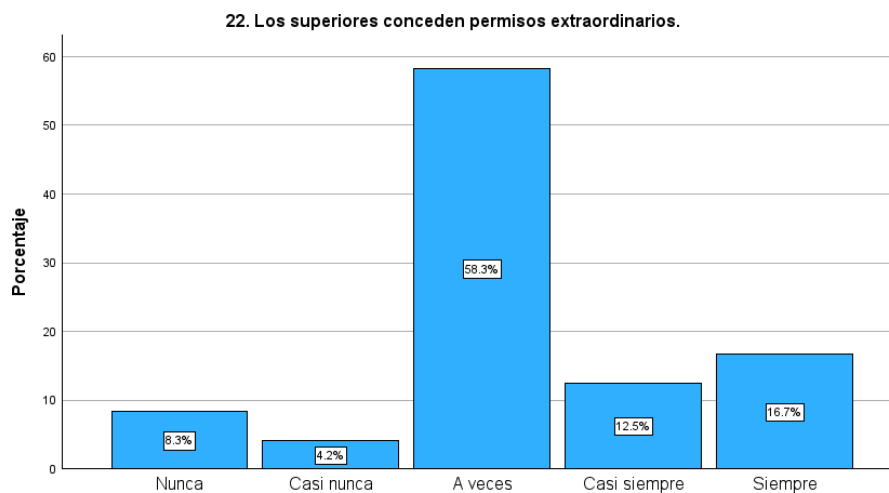
P22. Los superiores conceden permisos extraordinarios.

22. Los superiores conceden permisos extraordinarios.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	2	8.3%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	14	58.3%
Casi siempre	3	12.5%
Siempre	4	16.7%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 22

P22. Los superiores conceden permisos extraordinarios



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 58.3% respondió a veces, el 12.5% respondió casi siempre y el 16.7% de los entrevistados respondió siempre. De estos resultados se puede observar que más de 50% de los entrevistados manifestó que, solo a veces, se le facilitaron permisos extraordinarios, mientras que un grupo minoritario (29.2%) manifestó que los permisos extraordinarios se les concedieron siempre o casi siempre, lo que se podría percibir como un grupo privilegiado.

Tabla 30

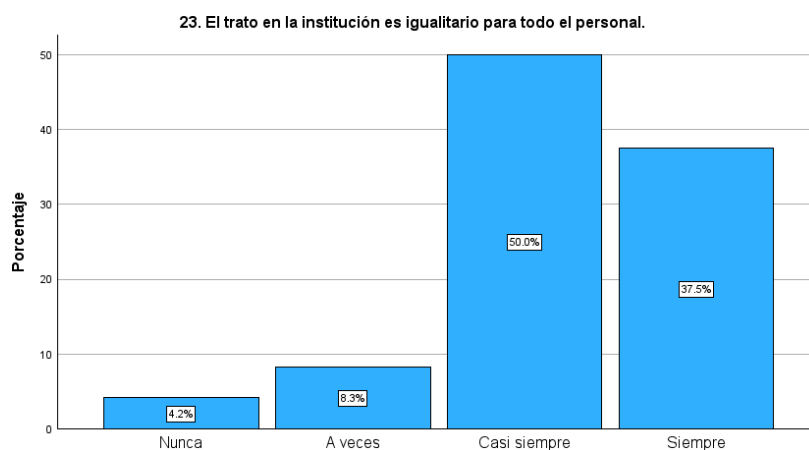
P23. El trato en la institución es igualitario para todo el personal.

23. El trato en la institución es igualitario para todo el personal.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
A veces	2	8.3%
Casi siempre	12	50.0%
Siempre	9	37.5%
Total	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 23

P23. El trato en la institución es igualitario para todo el personal



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 8.3% respondió a veces, el 50.0% respondió casi siempre y el 37.5% de los entrevistados respondió siempre. Estos resultados nos dicen que un 87.5% de la población percibió haber sido tratado igual que los demás; sin embargo, un grupo de trabajadores manifestó nunca haber percibido un trato igualitario.

Tabla 31

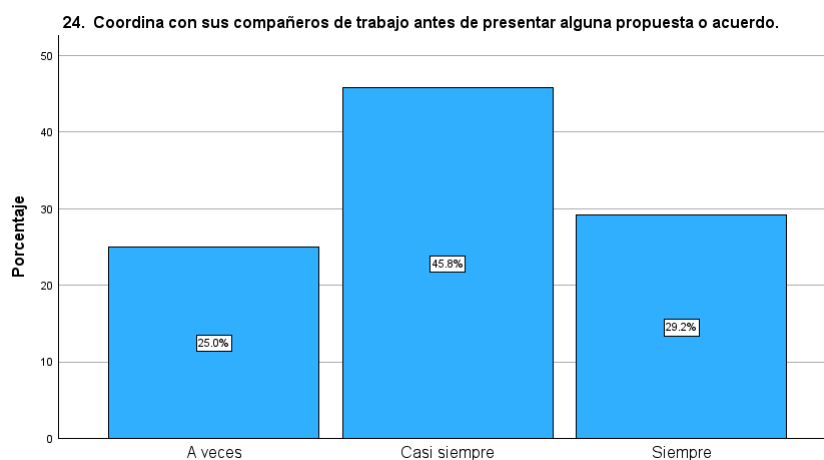
P24. Coordina con sus compañeros de trabajo antes de presentar alguna propuesta o de acuerdo

24. Coordina con sus compañeros de trabajo antes de presentar alguna propuesta o acuerdo.

	N	%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	7	29.2%

Figura 24

P24. Coordina con sus compañeros de trabajo antes de presentar alguna propuesta o acuerdo.



Respecto a esta pregunta se observa que el 25.0% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 29.2% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que la tendencia del 100% de los trabajadores es la de coordinar con sus compañeros de trabajo antes de presentar alguna propuesta o acuerdos antes de presentarlas formalmente.

Tabla 32

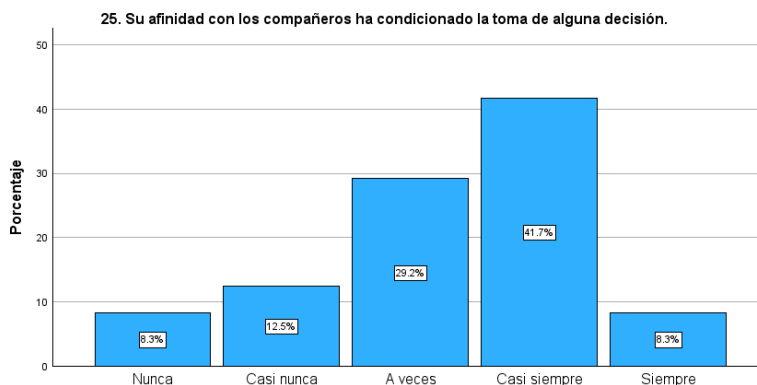
P25. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.

25. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	2	8.3%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	2	8.3%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 25

P25. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió casi nunca, el 29.2% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 8.3% de los entrevistados respondió siempre. Los resultados hubo una fuerte tendencia a tomar decisiones en base a la afinidad que pudo haber tenido con algún compañero de trabajo.

Tabla 33

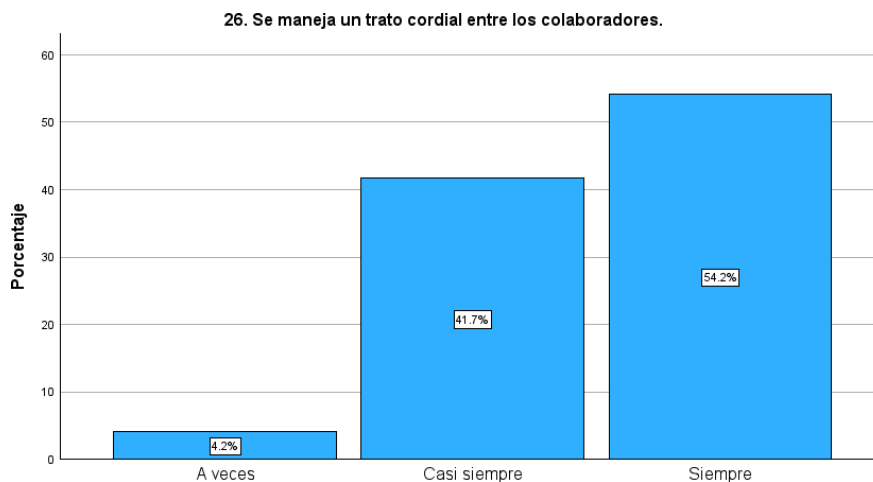
P26. Se maneja un trato cordial entre los colaboradores.

26. Se maneja un trato cordial entre los colaboradores.

	<u>N</u>	<u>%</u>
A veces	1	4.2%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	13	54.2%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 26

P26. Se maneja un trato cordial entre los colaboradores



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 54.2% de los entrevistados respondió siempre. Estos resultados evidencian que se practicó la cordialidad en el trato y que este hecho ha sido percibido por todos los trabajadores, al menos, alguna vez.

Tabla 34

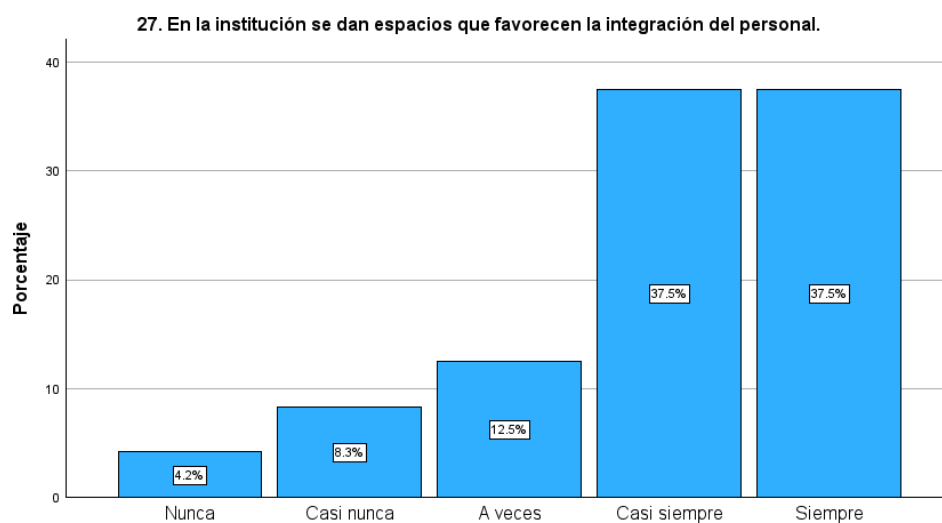
P27. En la institución se dan espacios que favorecen la integración del personal

27. En la institución se dan espacios que favorecen la integración del personal.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	9	37.5%
Siempre	9	37.5%
Total	24	100.0%

Figura 27

P27. En la institución se dan espacios que favorecen la integración del personal



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 8.3% respondió casi nunca, el 12.5% respondió a veces, el 37.5% respondió casi siempre y el 37.5% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que el 75% de los entrevistados, un poco más de la mitad, declaró que sí se dieron espacios que favorecieron la integración del personal; sin embargo, hay un grupo minoritario que afirmó que, nunca o casi nunca, se dieron estos espacios.

Tabla 35

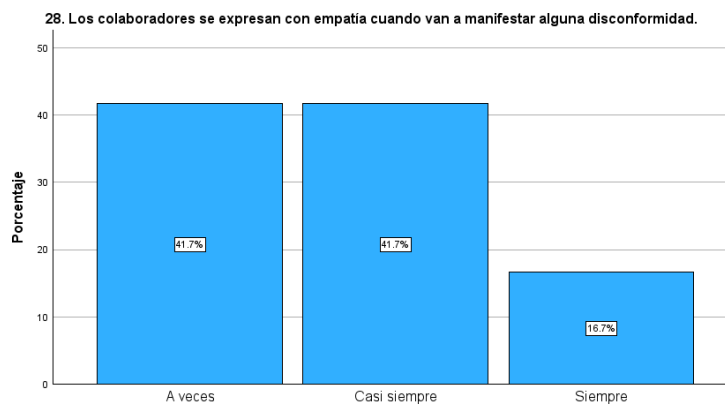
P28. Los colaboradores se expresan con empatía cuando van a manifestar alguna disconformidad.

28. Los colaboradores se expresan con empatía cuando van a manifestar alguna disconformidad.

	N	%
A veces	10	41.7%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	4	16.7%
Total	24	100.0%

Figura 28

P28. Los colaboradores se expresan con empatía cuando van a manifestar alguna disconformidad.



Respecto a esta pregunta se observa que el 41.7% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 16.7% de los entrevistados respondió siempre. En estos resultados se observa que la percepción predominante fue que, siempre o casi siempre, sus compañeros fueron empáticos al manifestar una disconformidad; sin embargo, también se observa que hay un alto porcentaje de colaboradores que sólo a veces percibió esta característica de sus compañeros de trabajo.

Tabla 36

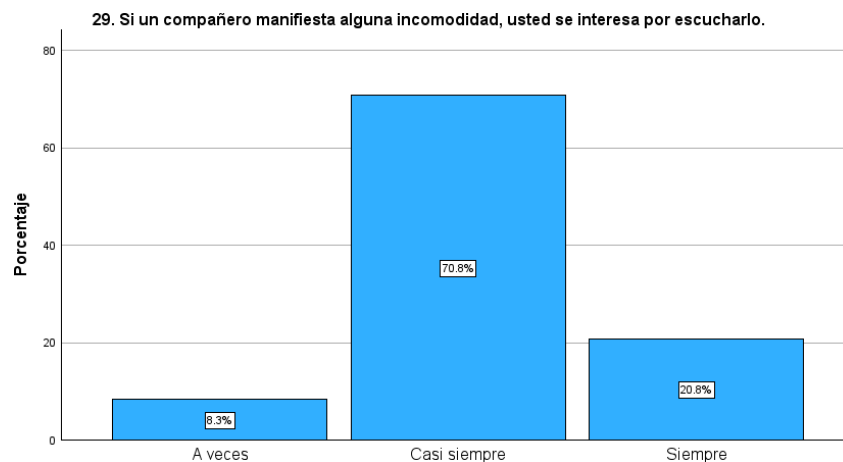
P29. Si un compañero manifiesta alguna incomodidad, usted se interesa por escucharlo.

29. Si un compañero manifiesta alguna incomodidad, usted se interesa por escucharlo.

	N	%
A veces	2	8.3%
Casi siempre	17	70.8%
Siempre	5	20.8%
Total	24	100.0%

Figura 29

P29. Si un compañero manifiesta alguna incomodidad, usted se interesa por escucharlo



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% respondió a veces, el 70.8% respondió casi siempre y el 20.8% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que hay una buena disposición de escucha entre los compañeros.

Tabla 37

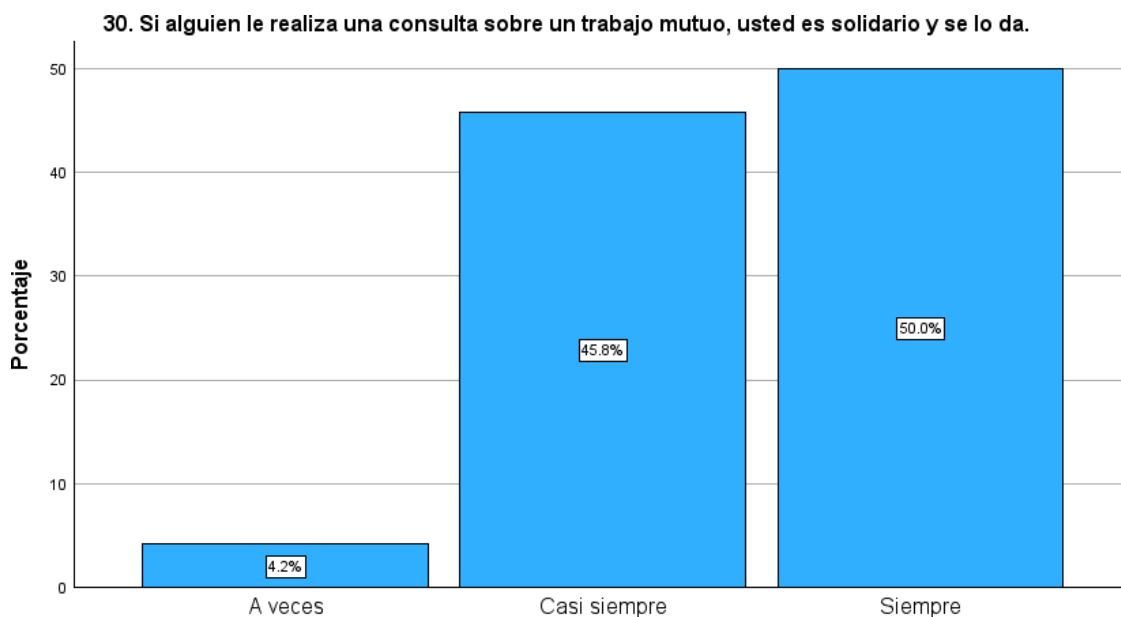
P30. Si alguien le realiza una consulta sobre un trabajo mutuo, usted es solidario y se lo da.

30. Si alguien le realiza una consulta sobre un trabajo mutuo, usted es solidario y se lo da.

	<u>N</u>	<u>%</u>
A veces	1	4.2%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	12	50.0%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 30

P30. Si alguien le realiza una consulta sobre un trabajo mutuo, usted es solidario y se lo da.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 50.0% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que se practica el trato solidario entre los compañeros y que hay un fuerte sentido de trabajo en equipo; a pesar de ello, hay un grupo que sólo a veces percibió el apoyo de sus compañeros en los trabajos conjuntos.

Tabla 38

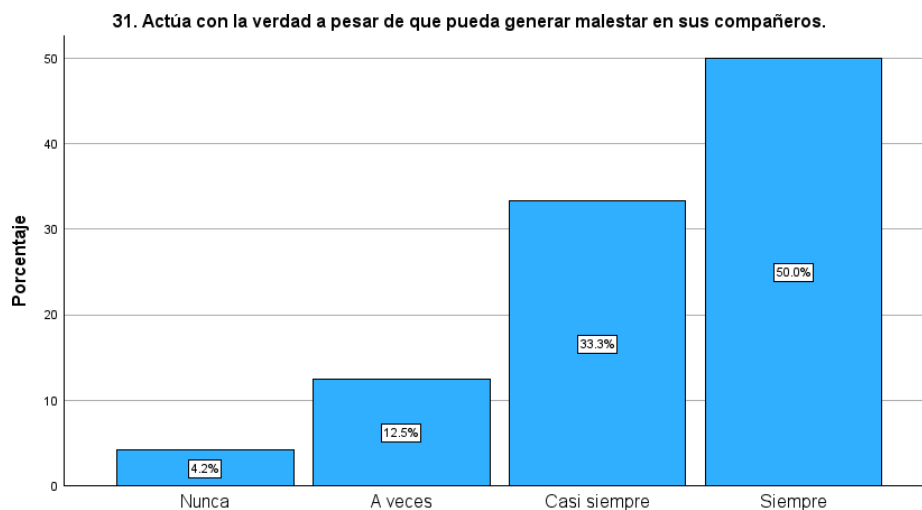
P31. Actúa con la verdad a pesar de que pueda generar malestar en sus compañeros

31. Actúa con la verdad a pesar de que pueda generar malestar en sus compañeros.

	N	%
Nunca	1	4.2%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	12	50.0%
Total	24	100.0%

Figura 31

P31. Actúa con la verdad a pesar de que pueda generar malestar en sus compañeros.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 50.0% de los entrevistados respondió siempre. Estos resultados nos dicen que existe un grupo de trabajadores que nunca o sólo a veces (16.7%) pudo expresarse con la verdad por temor a generar algún malestar en sus compañeros de trabajo.

Tabla 39

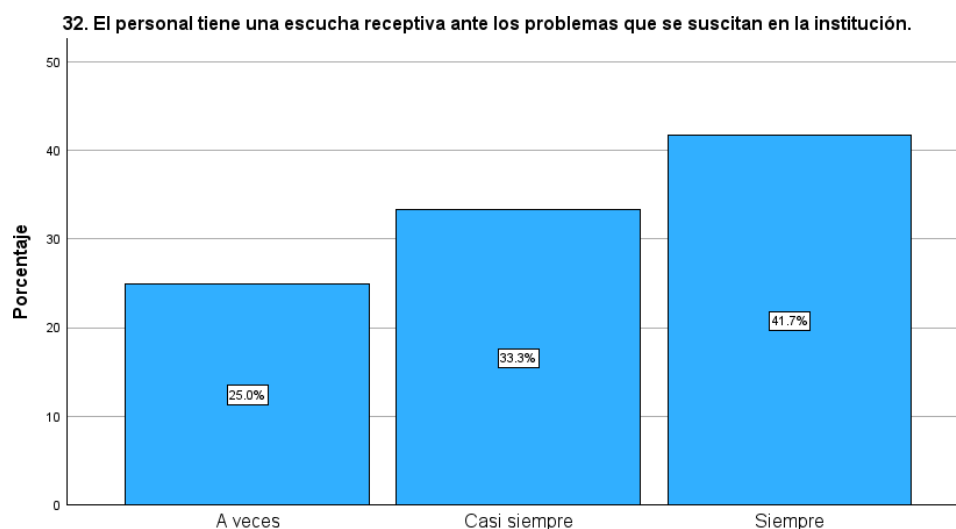
P32. El personal tiene una escucha receptiva ante los problemas que se suscitan en la institución.

32. El personal tiene una escucha receptiva ante los problemas que se suscitan en la institución.

	<u>N</u>	<u>%</u>
A veces	6	25.0%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	10	41.7%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 32

P32. El personal tiene una escucha receptiva ante los problemas que se suscitan en la institución.



Respecto a esta pregunta se observa que el 25.0% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 41.7% de los entrevistados respondió siempre. Estos resultados nos dicen que hay un grupo de trabajadores (25.0%) que no siempre se involucran con los problemas que se suscitan en su centro de labores.

Tabla 40

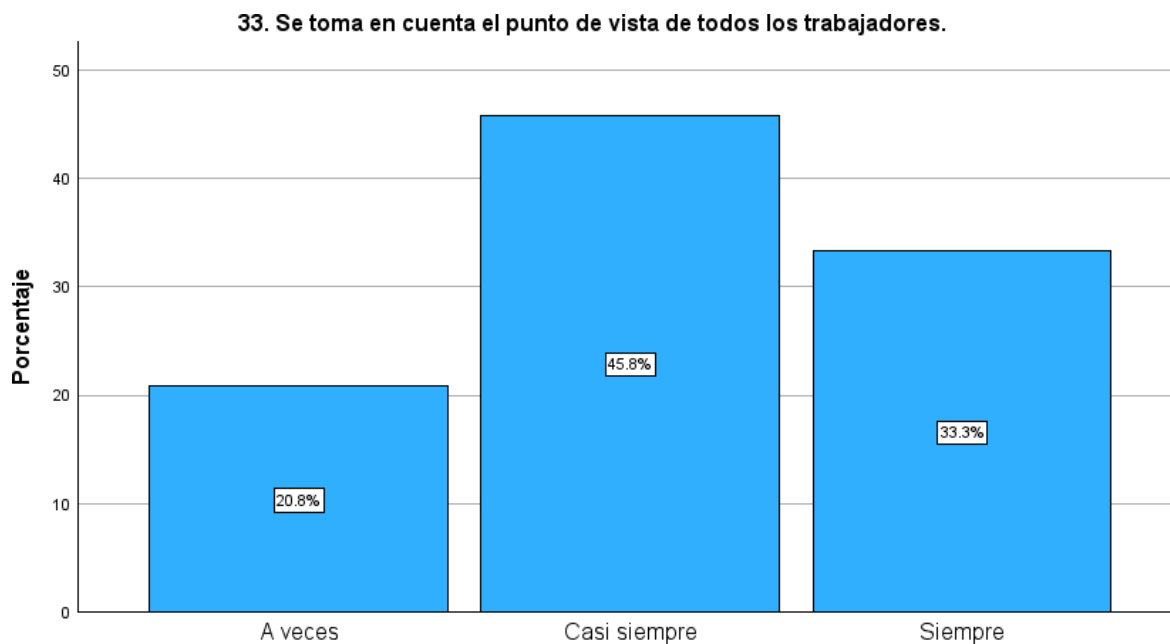
P33. Se toma en cuenta el punto de vista de todos los trabajadores.

33. Se toma en cuenta el punto de vista de todos los trabajadores.

	<u>N</u>	<u>%</u>
A veces	5	20.8%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	8	33.3%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 33

P33. Se toma en cuenta el punto de vista de todos los trabajadores.



Respecto a esta pregunta se observa que el 20.8% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. Los resultados obtenidos indican que, aunque hay un alto porcentaje que reconoce que siempre o casi siempre se tomaron en cuenta sus percepciones, el 20.8% de los entrevistados percibió que, solo a veces, su opinión fue tomada en cuenta.

Tabla 41

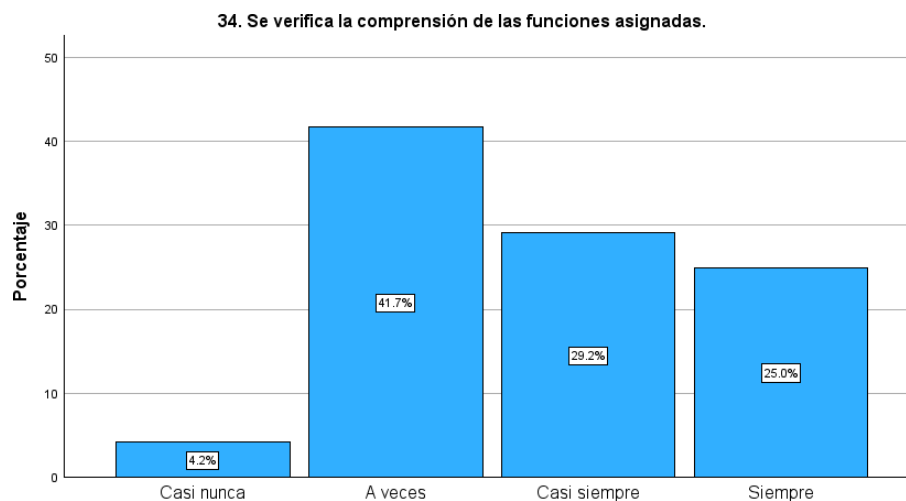
P34. Se verifica la comprensión de las funciones asignadas

34. Se verifica la comprensión de las funciones asignadas.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casi nunca	1	4.2%
A veces	10	41.7%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 34

P34. Se verifica la comprensión de las funciones asignadas.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió casi nunca, el 41.7% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. El 41.7% de los entrevistados manifestó que no siempre se verificó si el trabajador había comprendido las funciones que le fueron asignadas.

Tabla 42

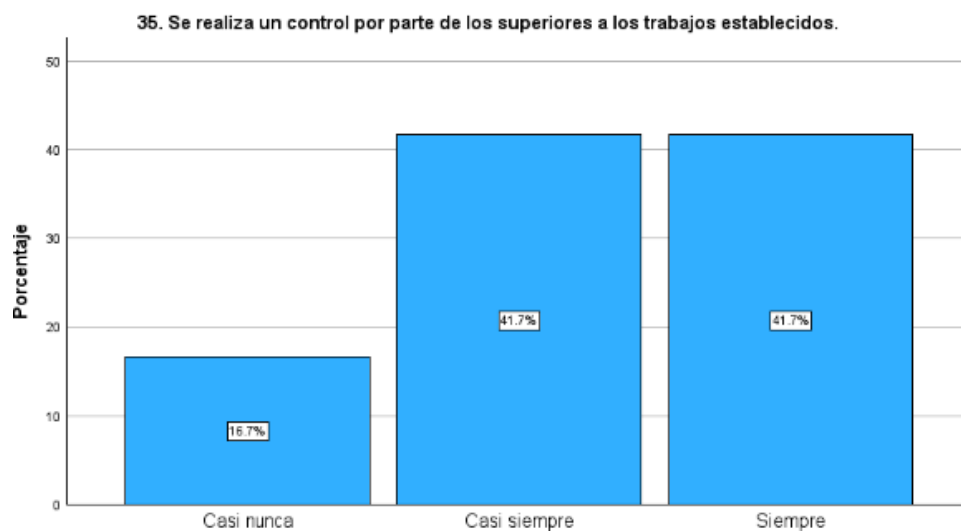
P35. Se realiza un control por parte de los superiores a los trabajos establecidos.

35. Se realiza un control por parte de los superiores a los trabajos establecidos.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casi nunca	4	16.7%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	10	41.7%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 35

P35. Se realiza un control por parte de los superiores a los trabajos establecidos.



Respecto a esta pregunta se observa que el 16.7% respondió casi nunca, el 41.7% respondió casi siempre y el 41.7% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que hubo un alto porcentaje que indica que casi siempre y siempre hay un control de los trabajos, sin embargo, hay un porcentaje que manifiesta que casi nunca se realizó seguimiento del trabajo por parte de los superiores.

Resultados de la variable gestión administrativa

Análisis de frecuencias

Tabla 43

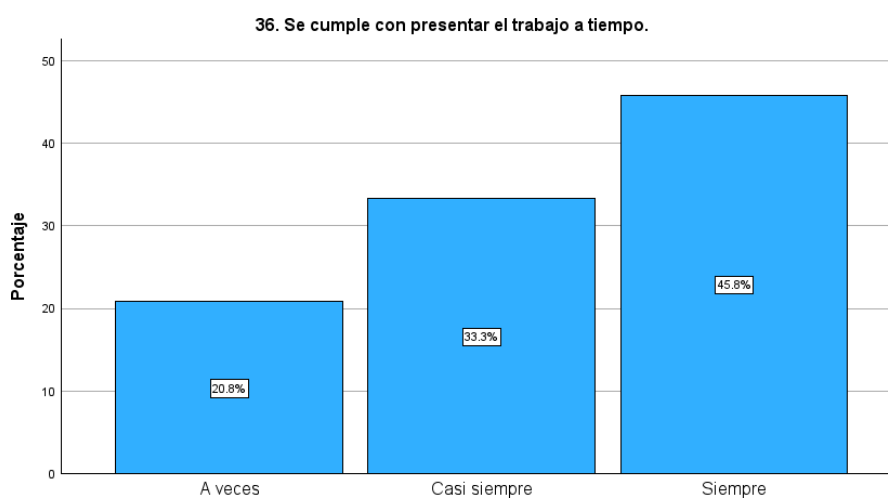
P36. Se cumple con presentar el trabajo a tiempo.

36. Se cumple con presentar el trabajo a tiempo.

	N	%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	11	45.8%
Total	24	100.0%

Figura 36

P36. Se cumple con presentar el trabajo a tiempo.



Respecto a esta pregunta se observa que el 20.8% de los entrevistados respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre, el 45.8% respondió siempre. Esto evidencia que, si bien hay un alto porcentaje de trabajadores que se preocupa entregar su trabajo a tiempo, también existe un grupo (20.8%) que no siempre lo hace.

Tabla 44

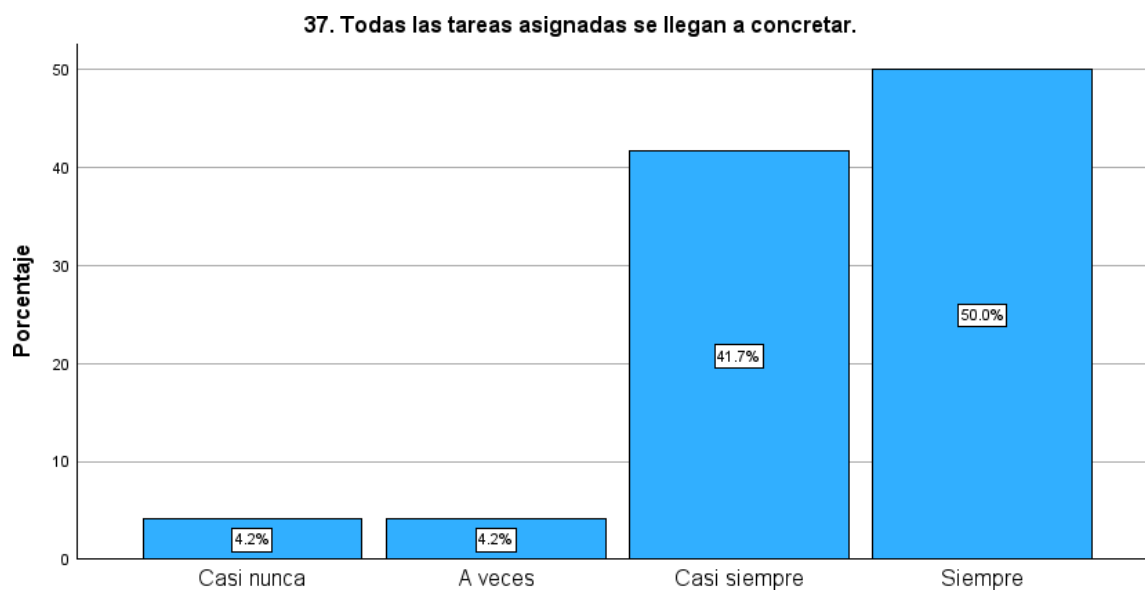
P37. Todas las tareas asignadas se llegan a concretar.

37. Todas las tareas asignadas se llegan a concretar.

	N	%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	1	4.2%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	12	50.0%
Total	24	100.0%

Figura 37

P37. Todas las tareas asignadas se llegan a concretar.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió casi nunca, el 4.2% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 50.0% respondió siempre. Estos resultados nos dicen que el personal, casi siempre o siempre estuvo comprometido con la responsabilidad de concretar el trabajo que le fue asignado.

Tabla 45

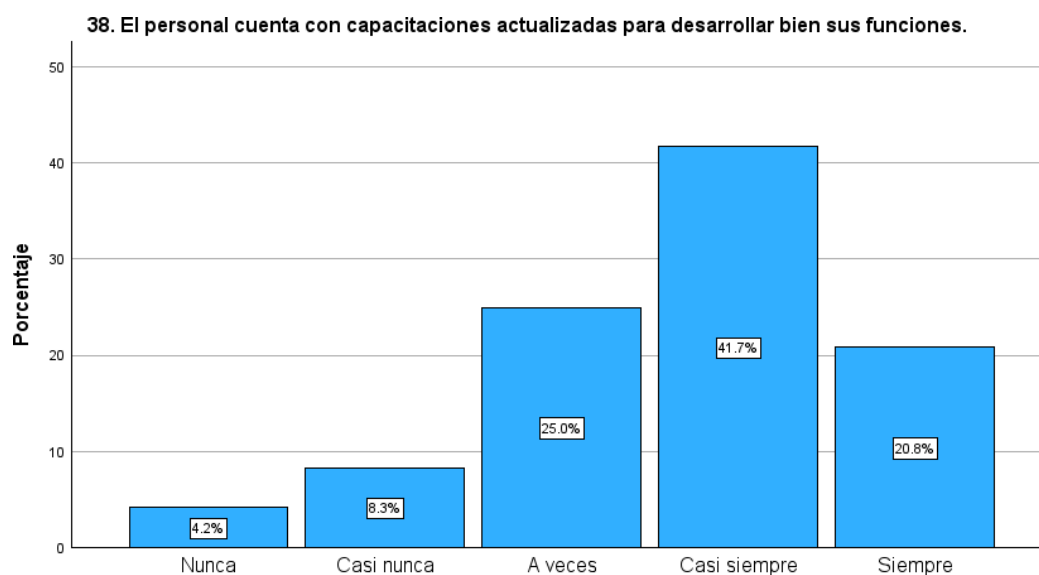
P38. El personal cuenta con capacitaciones actualizadas para desarrollar bien sus funciones.

38. El personal cuenta con capacitaciones actualizadas para desarrollar bien sus funciones.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	5	20.8%
Total	24	100.0%

Figura 38

P38. El personal cuenta con capacitaciones actualizadas para desarrollar bien sus funciones.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 8.3% respondió casi nunca, el 25.0% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 20.8% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que el un poco más de la cuarta parte de los trabajadores declaró que el personal no cuenta con capacitaciones actualizadas.

Tabla 46

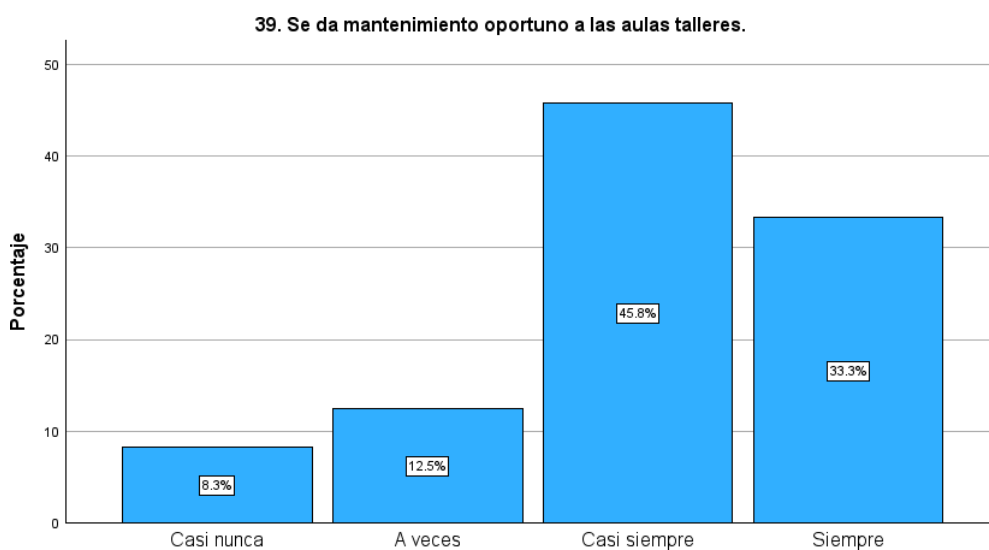
P39. Se da mantenimiento oportuno a las aulas talleres

39. Se da mantenimiento oportuno a las aulas talleres.

	N	%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100.0%

Figura 39

P39. Se da mantenimiento oportuno a las aulas talleres.



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% respondió casi nunca, el 12.5% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. Los resultados de esta pregunta nos indican que las aulas talleres recibieron un mantenimiento oportuno casi siempre o siempre.

Tabla 47

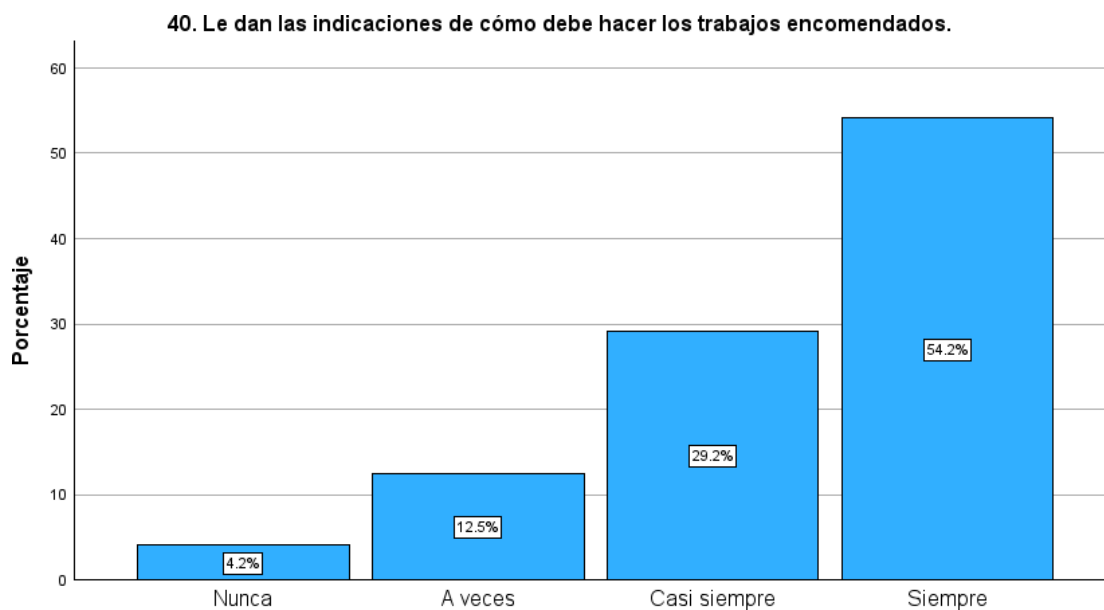
P40. Le dan las indicaciones de cómo debe hacer los trabajos encomendados.

40. Le dan las indicaciones de cómo debe hacer los trabajos encomendados.

	N	%
Nunca	1	4.2%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	13	54.2%
Total	24	100.0%

Figura 40

P40. Le dan las indicaciones de cómo debe hacer los trabajos encomendados.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 54.2% de los entrevistados respondió siempre. La mayoría de los encuestados afirmaron que casi siempre o siempre recibieron indicaciones de cómo debieron realizar sus trabajos y una pequeña porción dijo no haber recibido estas indicaciones.

Tabla 48

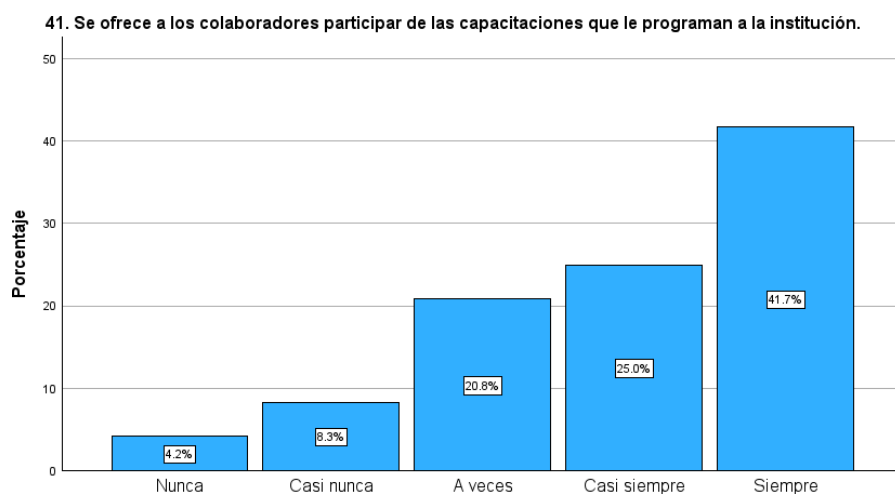
P41. Se ofrece a los colaboradores participar de las capacitaciones que le programan a la institución.

41. Se ofrece a los colaboradores participar de las capacitaciones que le programan a la institución.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	10	41.7%
Total	24	100.0%

Figura 41

P41. Se ofrece a los colaboradores participar de las capacitaciones que le programan a la institución.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 8.3% respondió casi nunca, el 20.8% respondió a veces, el 25.0% respondió casi siempre y el 41.7% de los entrevistados respondió siempre. De esto se puede indicar que un 33.3% de los encuestados nunca, casi nunca o a veces, fueron invitados a participar de las capacitaciones realizado.

Tabla 49

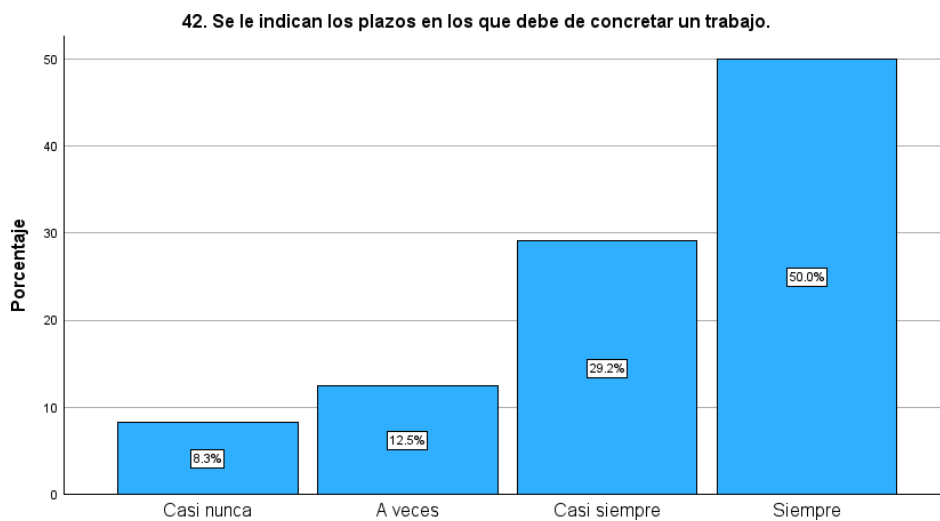
P42. Se le indican los plazos en los que debe de concretar un trabajo.

42. Se le indican los plazos en los que debe de concretar un trabajo.

	N	%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	12	50.0%
Total	24	100.0%

Figura 42

P42. Se le indican los plazos en los que debe de concretar un trabajo



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió casi nunca, el 12.5% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 25% de los entrevistados respondió siempre. De las respuestas a esta pregunta, se encontró que a la mayoría de los trabajadores ó les dieron los plazos en los que debía concretar un trabajo mientras que un 8.3% de los trabajadores indicó que casi nunca se le dieron indicaciones al respecto.

Tabla 50

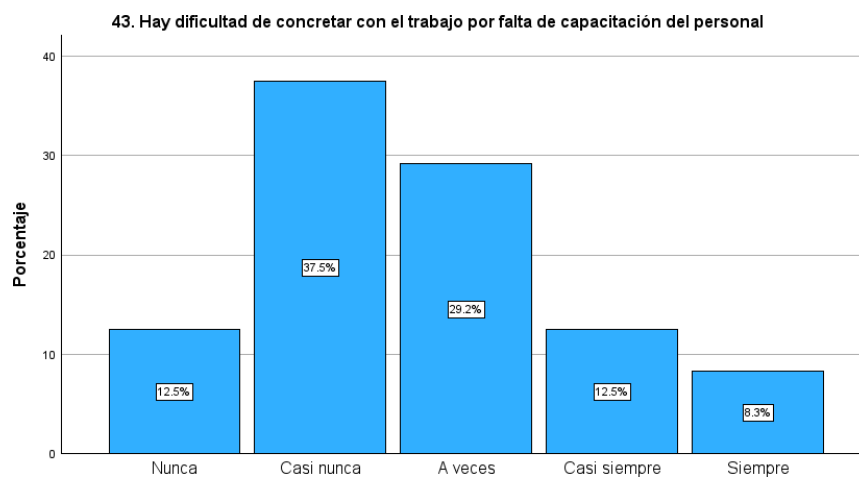
P43. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de capacitación del personal.

43. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de capacitación del personal

	N	%
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	9	37.5%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	3	12.5%
Siempre	2	8.3%
Total	24	100.0%

Figura 43

P43. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de capacitación del personal.



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 37.5% respondió casi nunca, el 29.2% respondió a veces, el 12.5% respondió casi siempre y el 8.3% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que la mitad de los trabajadores manifestó haber tenido por lo menos alguna vez la dificultad de no poder concretar con el trabajo por falta de capacitación del personal.

Tabla 51

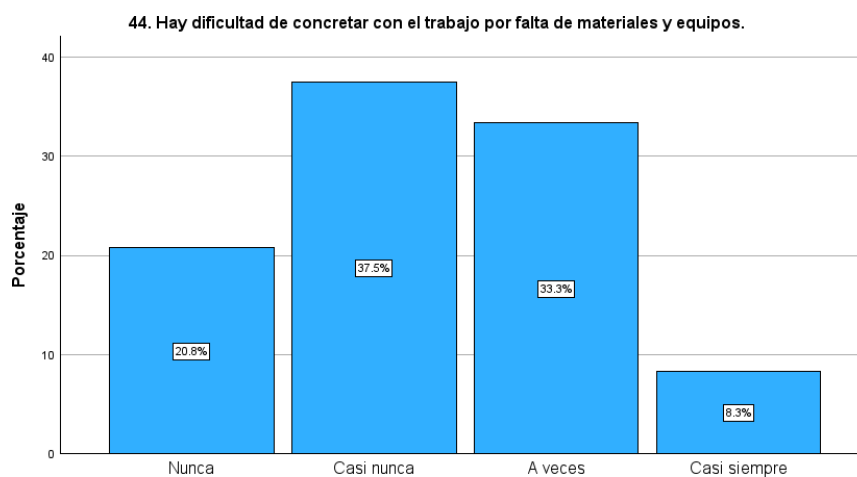
P44. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de materiales y equipos

44. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de materiales y equipos.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	5	20.8%
Casi nunca	9	37.5%
A veces	8	33.3%
Casi siempre	2	8.3%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 44

P44. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de materiales y equipos.



Respecto a esta pregunta se observa que el 20.8% de los entrevistados respondió nunca, el 37.5% respondió casi nunca, el 33.3% respondió a veces y el 8.3% de los entrevistados respondió casi siempre. En base a estas respuestas se infiere que, la falta de materiales y equipos de trabajo no es un problema recurrente dentro de la institución.

Tabla 52

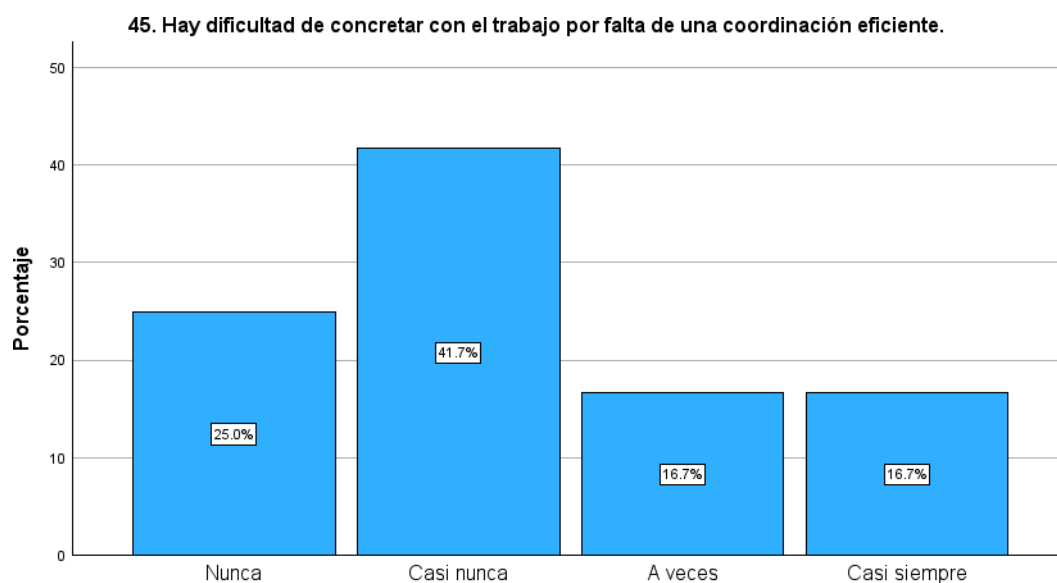
P45. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de una coordinación eficiente.

45. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de una coordinación eficiente.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	6	25.0%
Casi nunca	10	41.7%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	4	16.7%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 45

P45. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de una coordinación eficiente.



Respecto a esta pregunta se observa que el 25.0% de los entrevistados respondió nunca, el 41.7% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 25.0% respondió casi siempre. Casi un 70% de los entrevistados respondió que nunca o casi nunca tuvo inconvenientes para terminar su trabajo debido a descoordinaciones.

Tabla 53

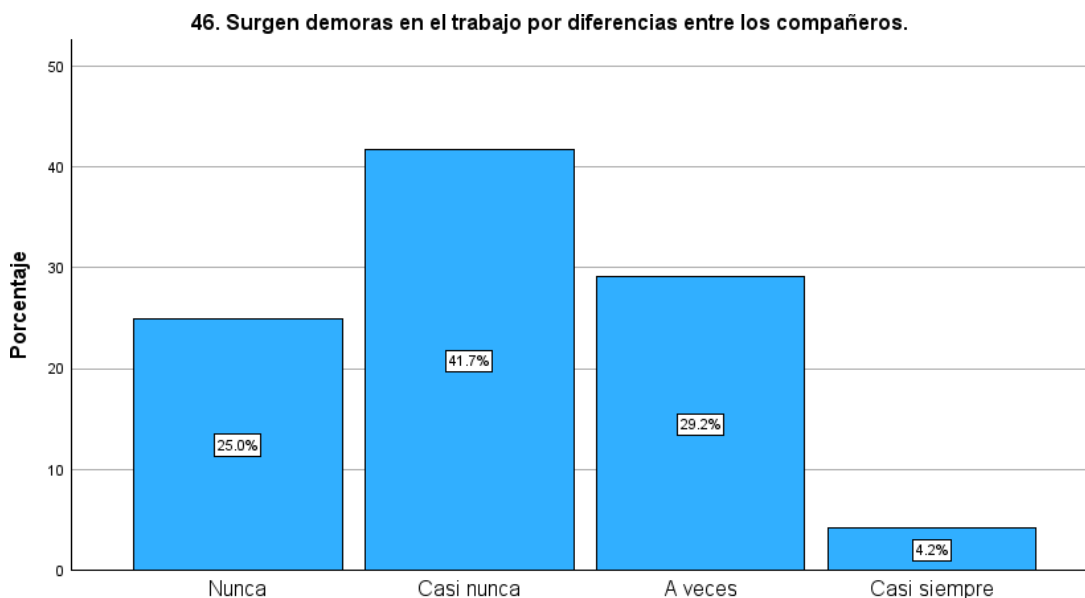
P46. Surgen demoras en el trabajo por diferencias entre los compañeros.

46. Surgen demoras en el trabajo por diferencias entre los compañeros.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	6	25.0%
Casi nunca	10	41.7%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	1	4.2%
Total	24	100.0%

Figura 46

P46. Surgen demoras en el trabajo por diferencias entre los compañeros.



Respecto a esta pregunta se observa que el 25.0% de los entrevistados respondió nunca, el 41.7% respondió casi nunca, el 29.2% respondió a veces y el 4.2% de los entrevistados respondió siempre. Del análisis de las respuestas a esta pregunta se encontró que las diferencias entre los compañeros no fueron una causa principal que ocasionó dilaciones en el trabajo.

Tabla 54

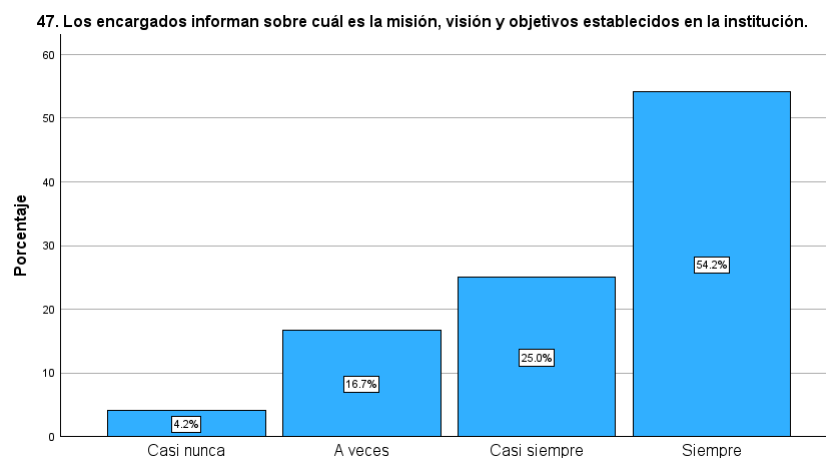
P47. Los encargados informan sobre cuál es la misión, visión y objetivos establecidos en la institución.

47. Los encargados informan sobre cuál es la misión, visión y objetivos establecidos en la institución.

	N	%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	13	54.2%
Total	24	100.0%

Figura 47

P47. Los encargados informan sobre cuál es la misión, visión y objetivos establecidos en la institución.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 16.7% respondió a veces, el 25.0% respondió casi siempre y el 54.2% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que hay un alto porcentaje de trabajadores que fueron informados sobre la misión, visión y objetivos institucionales; sin embargo, hay un porcentaje que solo a veces o casi nunca fueron participes de ello.

Tabla 55

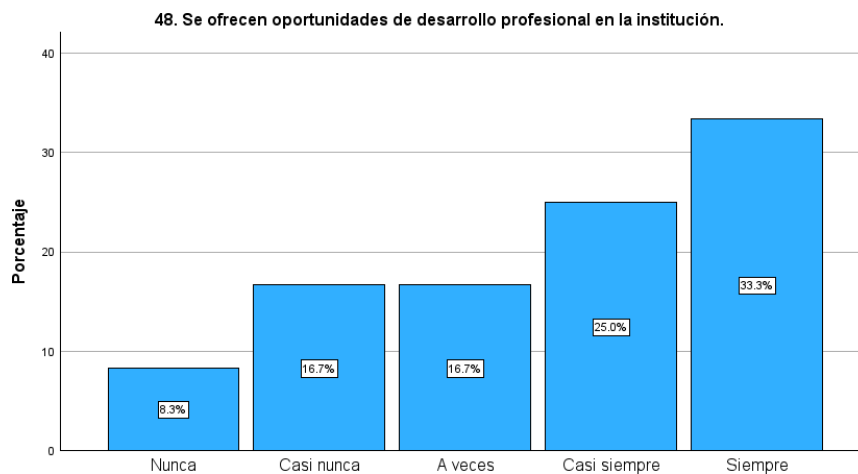
P48. Se ofrecen oportunidades de desarrollo profesional en la institución.

48. Se ofrecen oportunidades de desarrollo profesional en la institución.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	2	8.3%
Casi nunca	4	16.7%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	8	33.3%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 48

P48. Se ofrecen oportunidades de desarrollo profesional en la institución.



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 16.7% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 25.0% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. El 58% de los encuestados manifestó que la institución le ofreció oportunidades de desarrollo profesional; sin embargo, la cuarta parte de los trabajadores manifestó que nunca o casi nunca se les ofreció oportunidades de desarrollo profesional.

Tabla 56

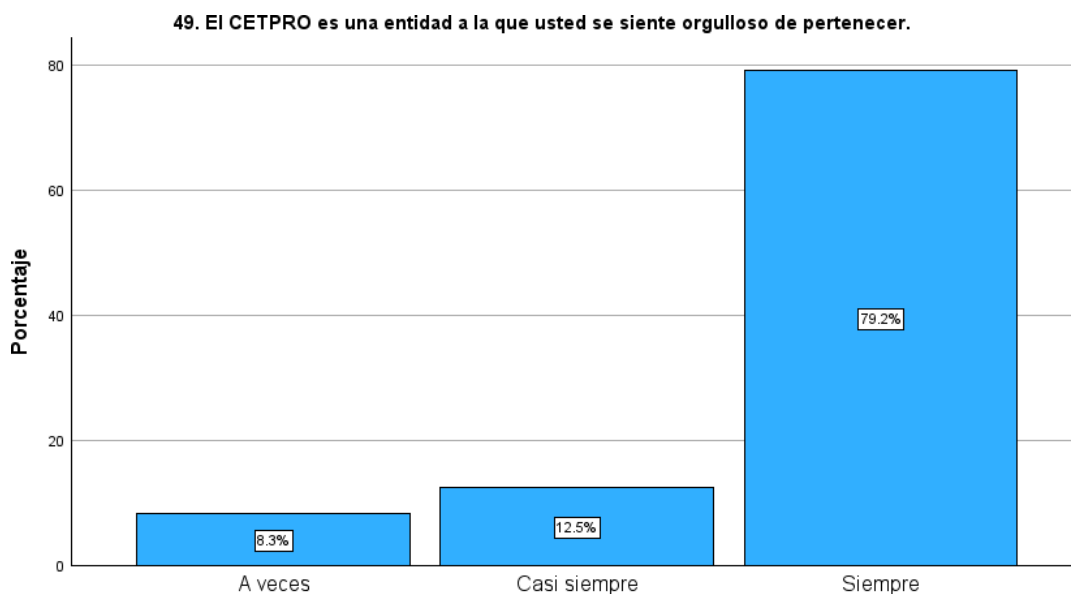
P49. El CETPRO es una entidad a la que usted se siente orgulloso de pertenecer.

49. El CETPRO es una entidad a la que usted se siente orgulloso de pertenecer.

	N	%
A veces	2	8.3%
Casi siempre	3	12.5%
Siempre	19	79.2%
Total	24	100.0%

Figura 49

P49. El CETPRO es una entidad a la que usted se siente orgulloso de pertenecer.



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% respondió a veces, el 12.5% respondió casi siempre y el 79.2% de los entrevistados respondió siempre. Aunque el 80% de los encuestados dijeron haberse sentido siempre orgullosos de ser trabajadores del CETPRO, el 12.5% de trabajadores que respondió casi siempre deja evidenciar que hubo oportunidades en que no estuvieron orgullosos de ser parte de la institución.

Tabla 57

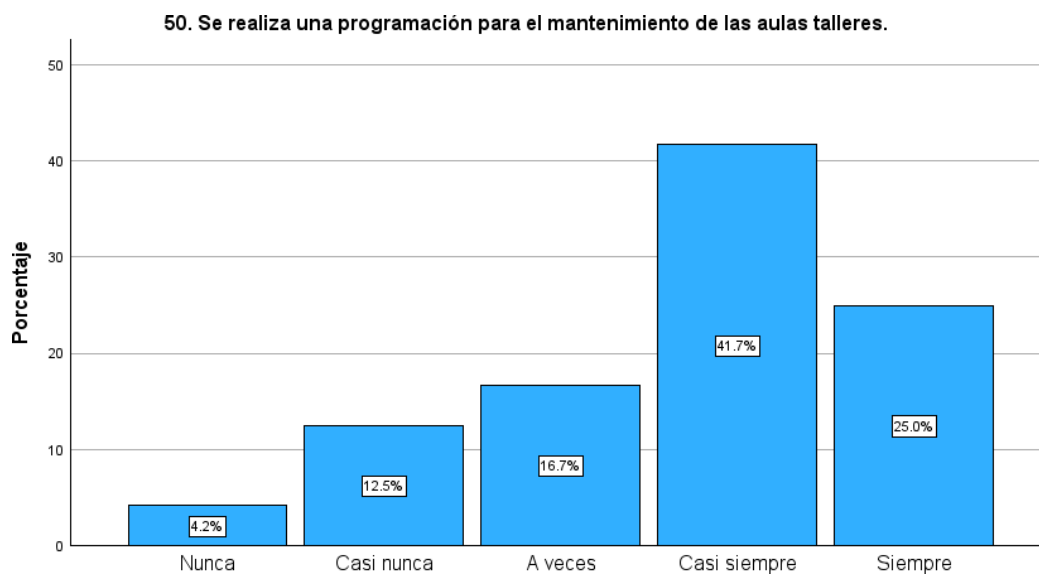
P50. Se realiza una programación para el mantenimiento de las aulas talleres.

50. Se realiza una programación para el mantenimiento de las aulas talleres.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 50

P50. Se realiza una programación para el mantenimiento de las aulas talleres.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 25% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que más del 50% de los trabajadores (66.7%) declaró que sí hay tendencia por realizar una programación para el mantenimiento de las aulas talleres; sin embargo, el 33.4% a veces, nunca o casi nunca cumple con realizar una programación para la atención de sus aulas.

Tabla 58

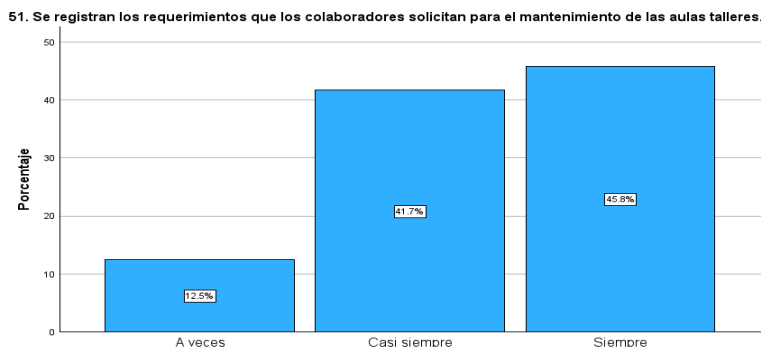
P51. Se registran los requerimientos que los colaboradores solicitan para el mantenimiento de las aulas talleres.

51. Se registran los requerimientos que los colaboradores solicitan para el mantenimiento de las aulas talleres.

	<u>N</u>	<u>%</u>
A veces	3	12.5%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	11	45.8%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 51

P51. Se registran los requerimientos que los colaboradores solicitan para el mantenimiento de las aulas talleres.



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 45.8% de los entrevistados respondió siempre. Mas de las tres cuartas partes de los entrevistados (87.5%) cumple con la práctica de registrar los requerimientos que los colaboradores solicitan para el mantenimiento de las aulas talleres.

Tabla 59

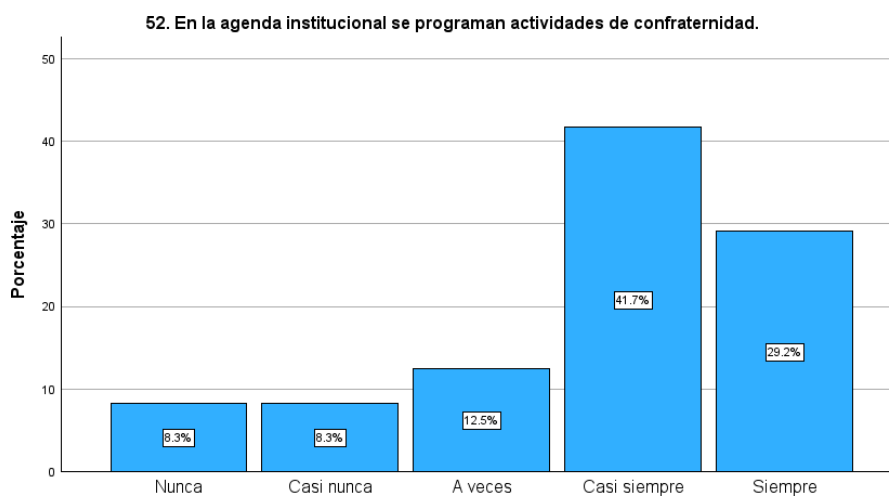
P52. En la agenda institucional se programan actividades de confraternidad

52. En la agenda institucional se programan actividades de confraternidad.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	2	8.3%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	7	29.2%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 52

P52. En la agenda institucional se programan actividades de confraternidad.



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 8.3% respondió casi nunca, el 12.5% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 29.2% de los entrevistados respondió siempre. Esto indica que la mayoría del personal manifiesta que la institución programa actividades de confraternidad en su agenda; sin embargo, hay un 8.3% que afirma que nunca se programa en la agenda institucional actividades de confraternidad.

Tabla 60

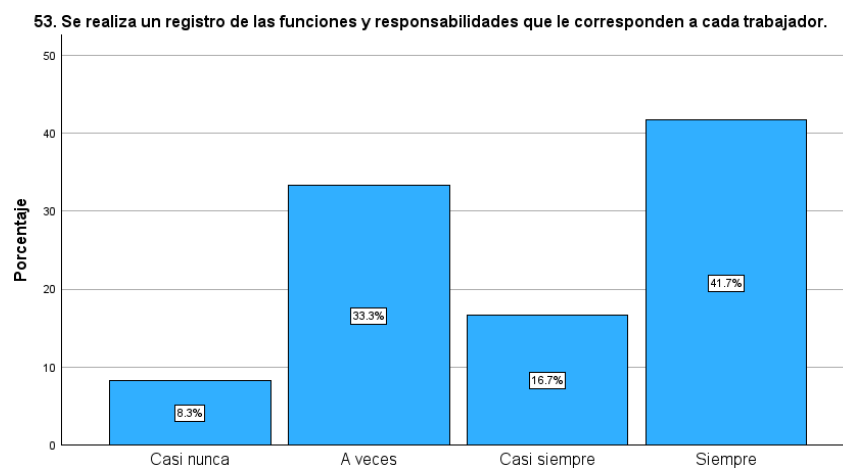
P53. Se realiza un registro de las funciones y responsabilidades que le corresponden a cada trabajador.

53. Se realiza un registro de las funciones y responsabilidades que le corresponden a cada trabajador.

	N	%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	8	33.3%
Casi siempre	4	16.7%
Siempre	10	41.7%
Total	24	100.0%

Figura 53

P53. Se realiza un registro de las funciones y responsabilidades que le corresponden a cada trabajador.



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% respondió casi nunca, el 33.3% respondió a veces, el 16.7% respondió casi siempre y el 41.7% de los entrevistados respondió siempre. Una gran parte de los encuestados consideró que sí se realizó un registro de las funciones y responsabilidades; sin embargo, el 41.6% refirió que a veces o casi nunca hubo un registro por lo que se entiende que no en todas las áreas estuvieron precisadas las funciones.

Tabla 61

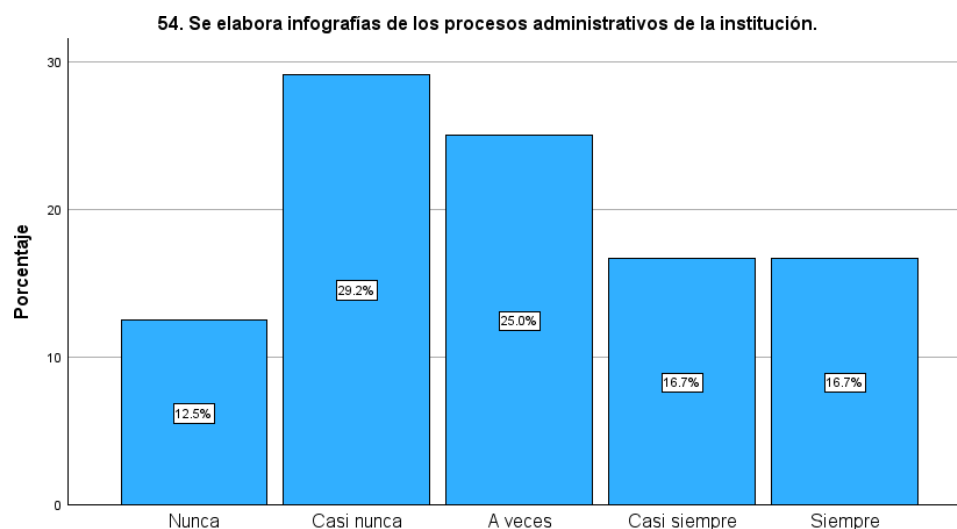
P54. Se elabora infografías de los procesos administrativos de la institución.

54. Se elabora infografías de los procesos administrativos de la institución.

	N	%
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	7	29.2%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	4	16.7%
Siempre	4	16.7%
Total	24	100.0%

Figura 54

P54. Se elabora infografías de los procesos administrativos de la institución.



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 29.2% respondió casi nunca, el 25.0% respondió a veces, el 16.7% respondió casi siempre y el 16.7% de los entrevistados respondió siempre. Más de la mitad de los trabajadores manifestaron que no se realizaron o casi nunca se realizaron infografías de los procesos administrativos en la institución.

Tabla 62

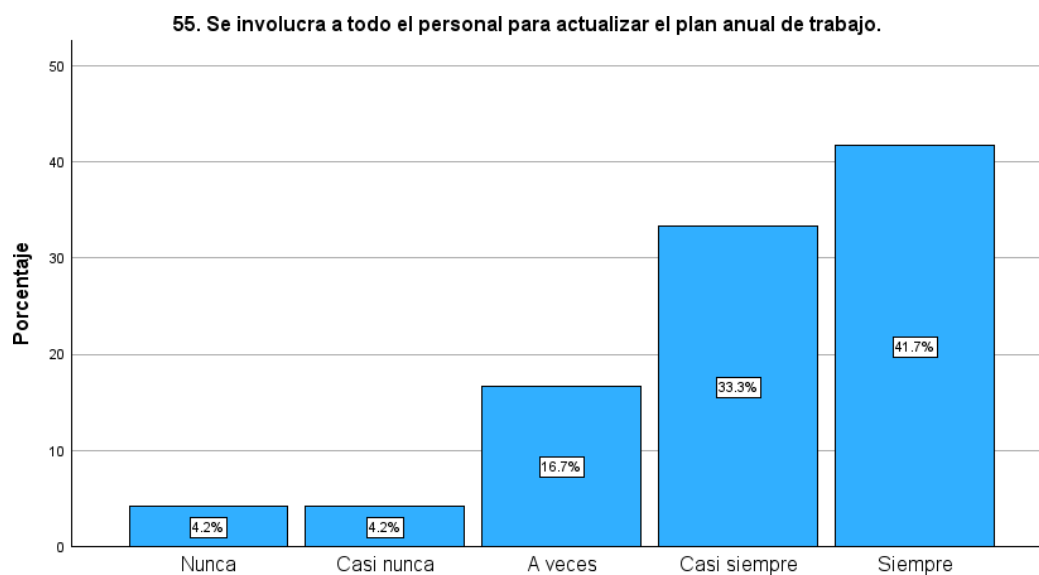
P55. Se involucra a todo el personal para actualizar el plan anual de trabajo.

55. Se involucra a todo el personal para actualizar el plan anual de trabajo.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	10	41.7%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 55

P55. Se involucra a todo el personal para actualizar el plan anual de trabajo.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 41.7% de los entrevistados respondió siempre. El 75% de los trabajadores indicaron que siempre o casi siempre los incluyeron como parte del equipo para trabajar en la actualización del plan anual. Además, hubo un grupo que fue no siempre fue incluido en este proceso y otro al que nunca lo incluyeron.

Tabla 63

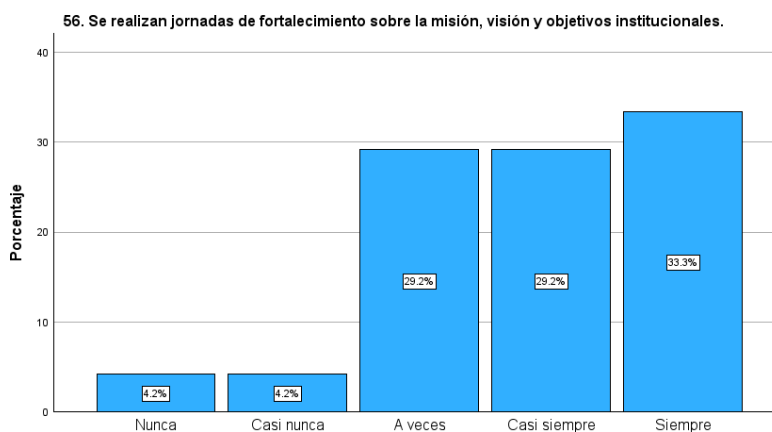
P56. Se realizan jornadas de fortalecimiento sobre la misión, visión y objetivos institucionales.

56. Se realizan jornadas de fortalecimiento sobre la misión, visión y objetivos institucionales.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100.0%

Figura 56

P56. Se realizan jornadas de fortalecimiento sobre la misión, visión y objetivos institucionales.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 29.2% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. La mayoría de los trabajadores coincide en que sí se realizaron jornadas para fortalecer el conocimiento e involucramiento con la misión, visión y objetivos del CETPRO, inclusive cuando han manifestado que estas jornadas se realizaron a veces.

Tabla 64

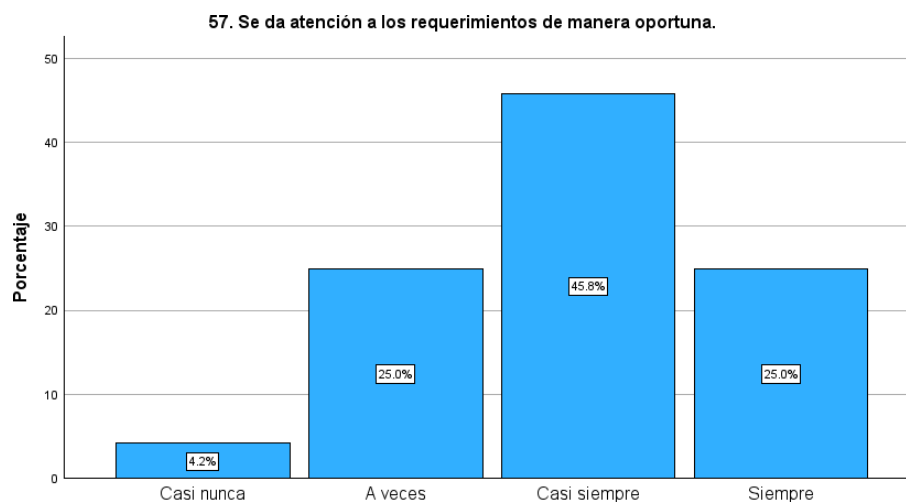
P57. Se da atención a los requerimientos de manera oportuna.

57. Se da atención a los requerimientos de manera oportuna.

	N	%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	6	25.0%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 57

P57. Se da atención a los requerimientos de manera oportuna.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió casi nunca, el 25.0% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. Un gran porcentaje de los encuestados manifestaron que siempre o casi siempre tuvieron atención oportuna a sus requerimientos; sin embargo, un 29,2% no tuvo la misma oportunidad ya que indicaron que a veces o casi nunca pudieron contar con la atención en el momento requerido.

Tabla 65

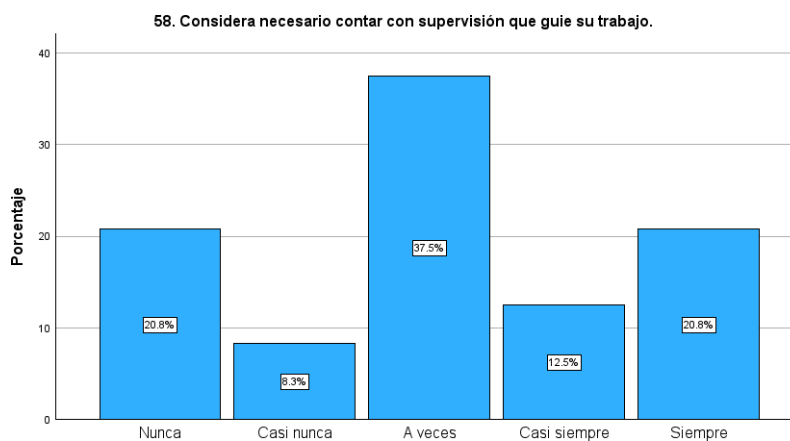
P58. Considera necesario contar con supervisión que guíe su trabajo

58. Considera necesario contar con supervisión que guíe su trabajo.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	5	20.8%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	9	37.5%
Casi siempre	3	12.5%
Siempre	5	20.8%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 58

P58. Considera necesario contar con supervisión que guíe su trabajo.



Respecto a esta pregunta se observa que el 20.8% de los entrevistados respondió nunca, el 8.3% respondió casi nunca, el 37.5% respondió a veces, el 12.5% respondió casi siempre y el 20.8% de los entrevistados respondió siempre. El 29.1% de los entrevistados manifestó no haber considerado necesario contar con una persona que supervise su trabajo; sin embargo, la gran mayoría consideró que la supervisión sobre su trabajo debió darse, al menos, algunas veces.

Tabla 66

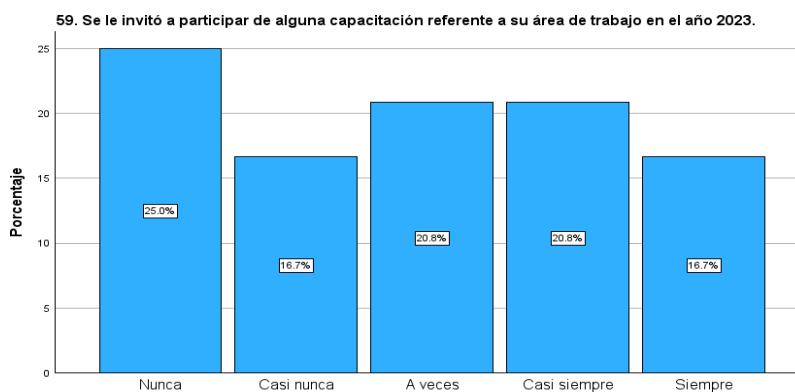
P59. Se le invitó a participar de alguna capacitación referente a su área de trabajo en el año 2023

59. Se le invitó a participar de alguna capacitación referente a su área de trabajo en el año 2023.

	N	%
Nunca	6	25.0%
Casi nunca	4	16.7%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	5	20.8%
Siempre	4	16.7%
Total	24	100.0%

Figura 59

P59. Se le invitó a participar de alguna capacitación referente a su área de trabajo en el año 2023.



Respecto a esta pregunta se observa que el 25.0% de los entrevistados respondió nunca, el 16.7% respondió casi nunca, el 20.8% respondió a veces, el 20.8% respondió casi siempre y el 16.7% de los entrevistados respondió siempre. El 41.7% de los entrevistados manifestó que nunca o casi nunca se les invitó a participar de capacitaciones relacionadas con sus áreas de trabajo. Del total de personas que sí se les invitó a participar de estas capacitaciones, un 20.8% declaró que las ocasiones no fueron muy seguidas.

Tabla 67

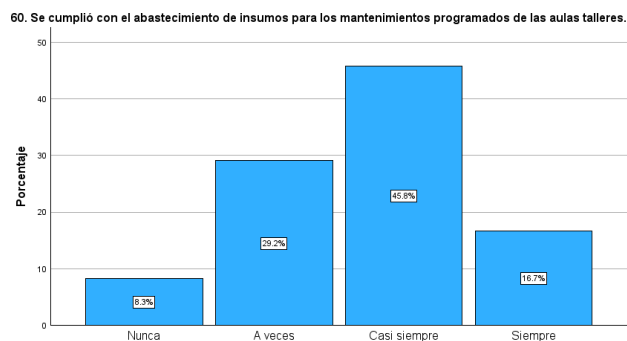
P60. Se cumplió con el abastecimiento de insumos para los mantenimientos programados de las aulas talleres.

60. Se cumplió con el abastecimiento de insumos para los mantenimientos programados de las aulas talleres.

	N	%
Nunca	2	8.3%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	4	16.7%
Total	24	100.0%

Figura 60

P60. Se cumplió con el abastecimiento de insumos para los mantenimientos programados de las aulas talleres.



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 29.2% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 16.7% de los entrevistados respondió siempre. El 62.5 % de los encuestados declaró que la institución, siempre o casi siempre, abasteció los insumos requeridos para el mantenimiento de las aulas talleres; sin embargo, el 8.3% manifestó que nunca contó con ese abastecimiento, lo que evidencia que hubo desatención de los requerimientos para algunos de los espacios.

Tabla 68

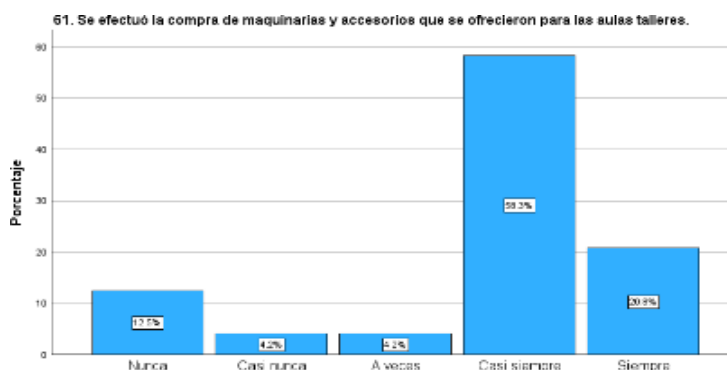
P61. Se efectuó la compra de maquinarias y accesorios que se ofrecieron para las aulas talleres.

61. Se efectuó la compra de maquinarias y accesorios que se ofrecieron para las aulas talleres.

	N	%
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	1	4.2%
Casi siempre	14	58.3%
Siempre	5	20.8%
Total	24	100.0%

Figura 61

P61. Se efectuó la compra de maquinarias y accesorios que se ofrecieron para las aulas talleres



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 4.2% respondió a veces, el 58.3% respondió casi siempre y el 20.8% de los entrevistados respondió siempre. Más del 50% de los entrevistados reconoció que siempre o casi siempre se hizo la compra de maquinarias y accesorios para las aulas talleres.

Tabla 69

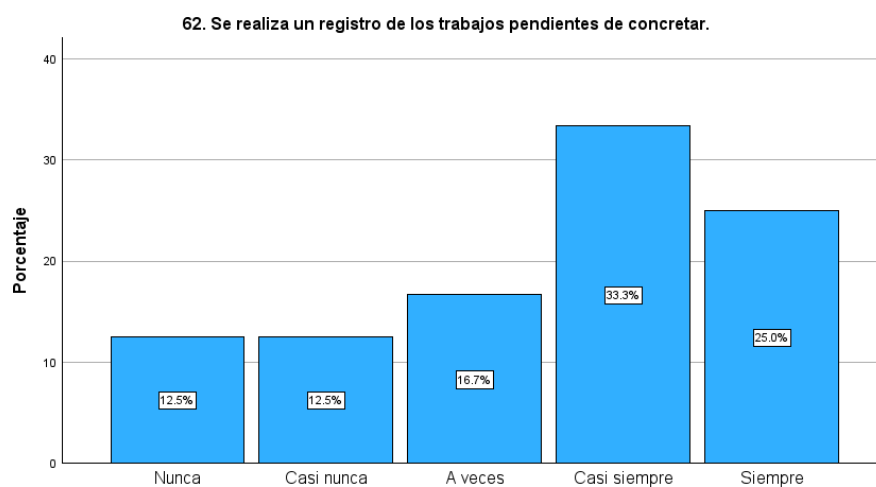
P62. Se realiza un registro de los trabajos pendientes de concretar.

62. Se realiza un registro de los trabajos pendientes de concretar.

	N	%
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 62

P62. Se realiza un registro de los trabajos pendientes de concretar



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. La mayoría de los encuestados (58.3%) indicaron que siempre o casi siempre se registraron los trabajos pendientes de concretar; sin embargo, la cuarta parte ellos manifestaron que nunca o casi nunca se realizaron esos registros.

Tabla 70

P63. Se facilitó la participación de los colaboradores en las actividades grupales programadas en el año 2023.

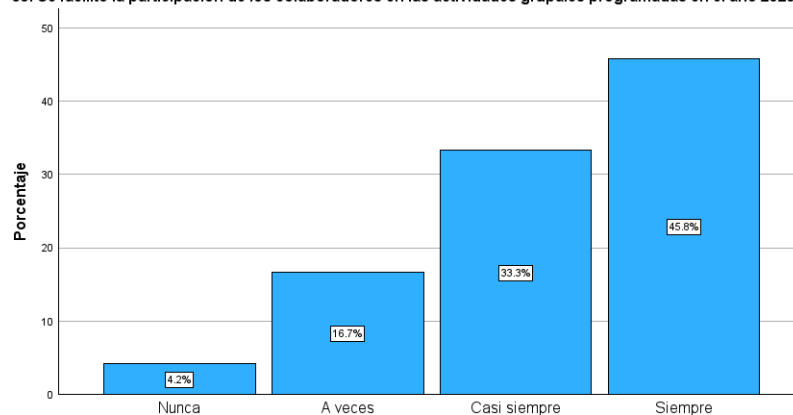
63. Se facilitó la participación de los colaboradores en las actividades grupales programadas en el año 2023.

	N	%
Nunca	1	4.2%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	11	45.8%
Total	24	100.0%

Figura 63

P63. Se facilitó la participación de los colaboradores en las actividades grupales programadas en el año 2023

63. Se facilitó la participación de los colaboradores en las actividades grupales programadas en el año 2023.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 16.7% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 45.8% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que la gran mayoría de los trabajadores contó con facilidades para participar de las actividades grupales; sin embargo, el 4.2% recuerda no haber tenido nunca esas facilidades.

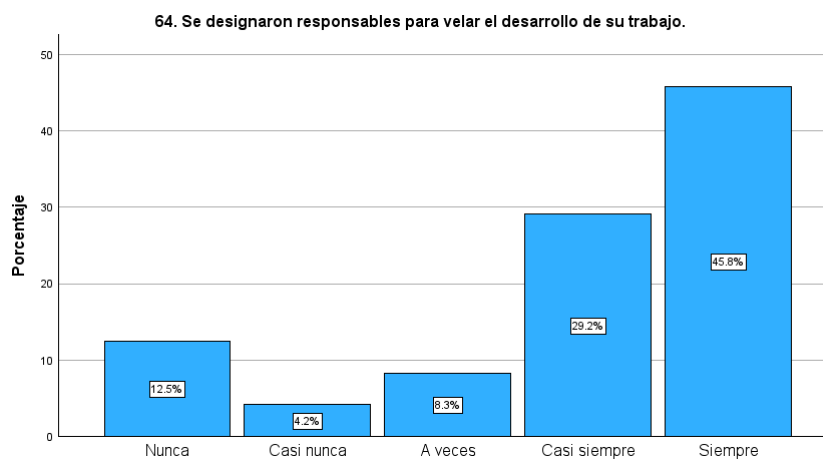
Tabla 71

P64. Se designaron responsables para velar el desarrollo de su trabajo.

<i>64. Se designaron responsables para velar el desarrollo de su trabajo.</i>		
	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	2	8.3%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	11	45.8%
Total	24	100.0%

Figura 64

P64. Se designaron responsables para velar el desarrollo de su trabajo



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 8.3% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 45.8% de los entrevistados respondió siempre. Si bien es cierto, esto evidencia que la mayoría de los trabajadores contó con un responsable que verificó su trabajo, el 12.5% indica no haber contado nunca con esa supervisión.

Tabla 72

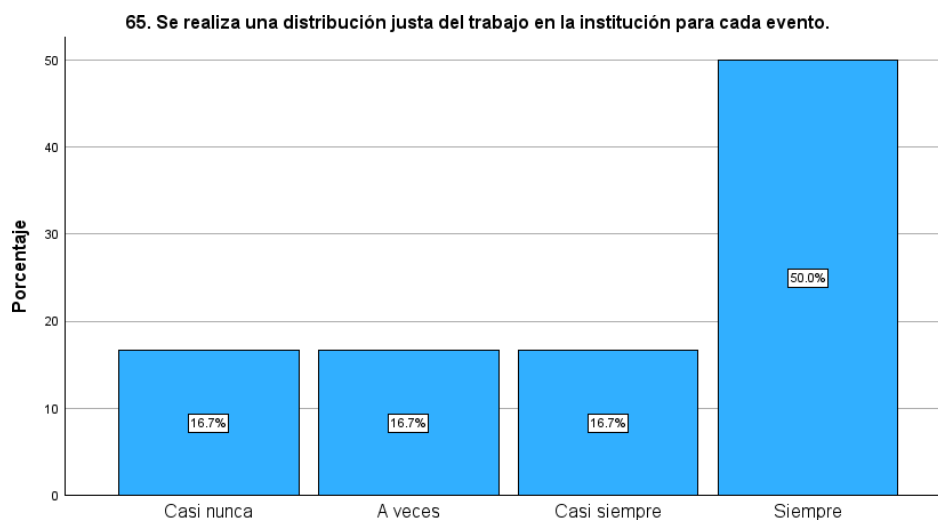
P65. Se realiza una distribución justa del trabajo en la institución para cada evento.

65. Se realiza una distribución justa del trabajo en la institución para cada evento.

	N	%
Casi nunca	4	16.7%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	4	16.7%
Siempre	12	50.0%
Total	24	100.0%

Figura 65

P65. Se realiza una distribución justa del trabajo en la institución para cada evento



Respecto a esta pregunta se observa que el 16.7% de los encuestados respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 16.7% respondió casi siempre y el 50.0% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que más de la mitad de los trabajadores consideraron que siempre o casi siempre se realizó una distribución justa del trabajo; sin embargo, el 33.4% manifestó que a veces o casi nunca se realizó una distribución justa del trabajo.

Tabla 73

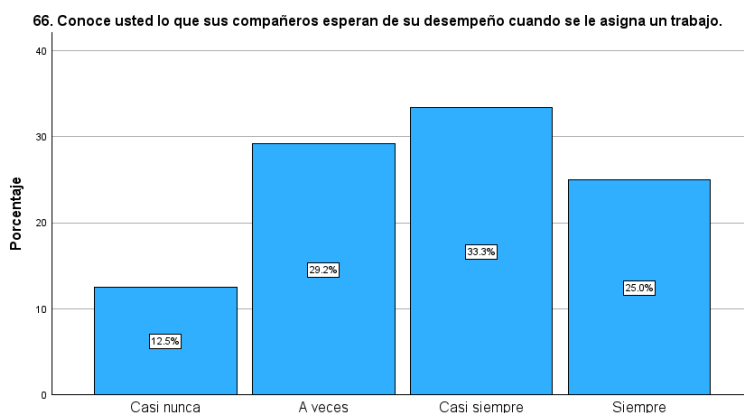
P66. Conoce usted lo que sus compañeros esperan de su desempeño cuando se le asigna un trabajo.

66. Conoce usted lo que sus compañeros esperan de su desempeño cuando se le asigna un trabajo.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casi nunca	3	12.5%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	6	25.0%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 66

P66. Conoce usted lo que sus compañeros esperan de su desempeño cuando se le asigna un trabajo.



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió casi nunca, el 29.2% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. El 58.3% de los trabajadores manifestó haber sabido siempre o casi siempre lo que sus compañeros de trabajo esperaban del desempeño que ellos tenían en los trabajos que se les asignó. Además, el 29.2% de los entrevistados dijo que hubo varias oportunidades en las que no sabían qué esperaban sus compañeros respecto a su desempeño en los trabajos que les fueron encomendados y un 12.5% casi nunca lo supieron.

Tabla 74

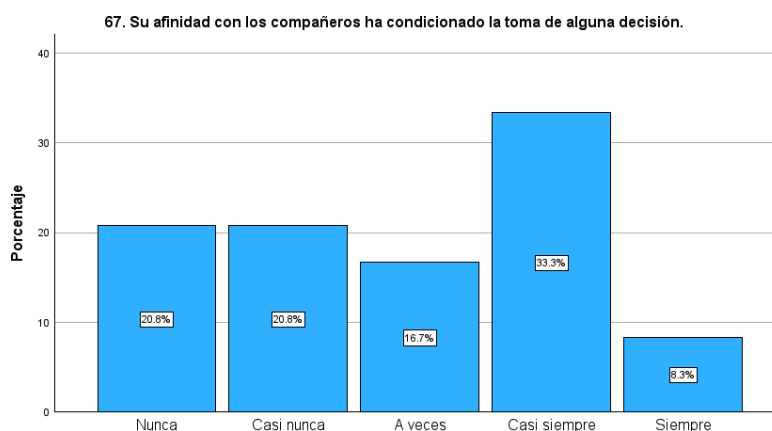
P67. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.

67. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.

	N	%
Nunca	5	20.8%
Casi nunca	5	20.8%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	2	8.3%
Total	24	100.0%

Figura 67

P67. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión



Respecto a esta pregunta se observa que el 20.8% de los entrevistados respondió nunca, el 20.8% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 8.3% de los entrevistados respondió siempre. El 58.3% de la población entrevistada manifestó que las decisiones que tomó estuvieron influenciadas, por lo menos una vez por la afinidad que tenían con algún compañero de trabajo.

Tabla 75

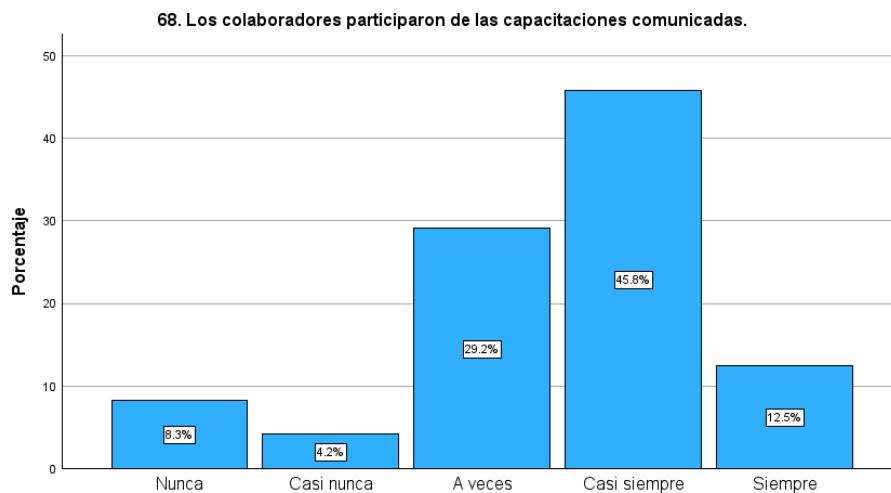
P68. Los colaboradores participaron de las capacitaciones comunicadas.

68. Los colaboradores participaron de las capacitaciones comunicadas.

	N	%
Nunca	2	8.3%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	3	12.5%
Total	24	100.0%

Figura 68

P68. Los colaboradores participaron de las capacitaciones comunicadas



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 29.2% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 12.5% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que el 58.3% de los entrevistados (más de la mitad) declaró que sí participó de las capacitaciones comunicadas; sin embargo, hay un porcentaje que nunca o casi nunca llegó a participar de capacitaciones comunicadas.

Tabla 76

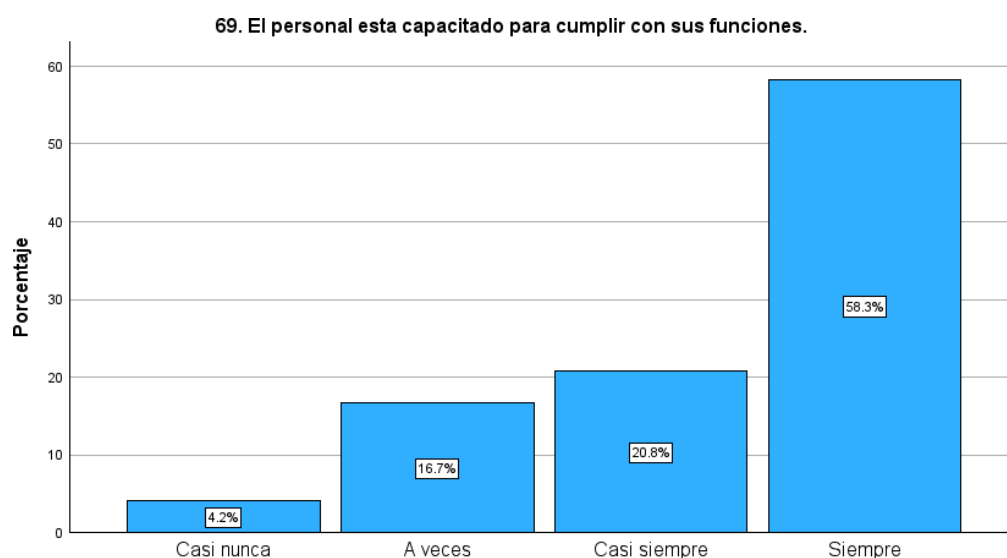
P69. El personal está capacitado para cumplir con sus funciones.

69. El personal está capacitado para cumplir con sus funciones.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casi nunca	1	4.2%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	5	20.8%
Siempre	14	58.3%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 69

P69. El personal está capacitado para cumplir con sus funciones



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 20.8% respondió casi siempre y el 58.3% de los entrevistados respondió siempre. El 79.1% afirmó que el personal casi siempre o siempre estuvo capacitado para cumplir con sus funciones; sin embargo, el 20.9% indica que la institución casi nunca o a veces contó con personal capacitado.

Tabla 77

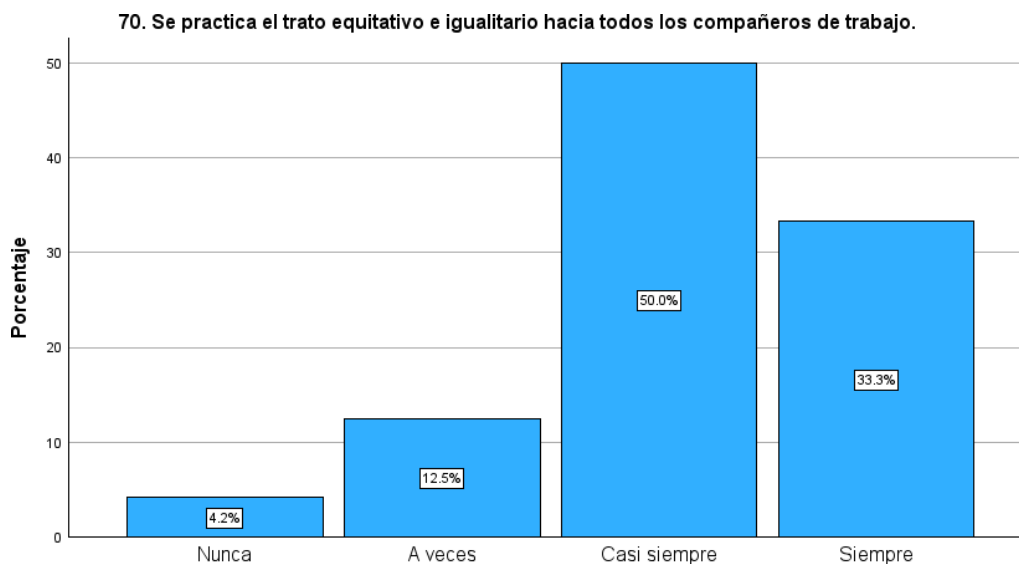
P70. Se practica el trato equitativo e igualitario hacia todos los compañeros de trabajo.

70. Se practica el trato equitativo e igualitario hacia todos los compañeros de trabajo.

	N	%
Nunca	1	4.2%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	12	50.0%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100.0%

Figura 70

P70. Se practica el trato equitativo e igualitario hacia todos los compañeros de trabajo



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió a veces, el 50.0% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. El 83.3% de los entrevistados percibieron que casi siempre o siempre hubo un trato equitativo e igualitario entre los compañeros de trabajo; sin embargo, el 4.2% manifestó la impresión que tienen es que nunca hubo trato igualitario y equitativo entre los compañeros.

Tabla 78

P71. Le fue fácil coordinar con los responsables la atención a los requerimientos presentados.

71. Le fue fácil coordinar con los responsables la atención a los requerimientos presentados.

	N	%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 71

P71. Le fue fácil coordinar con los responsables la atención a los requerimientos presentados



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió casi nunca, el 20.8% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. Gran porcentaje de los encuestados manifestaron que siempre o casi siempre pudo coordinar la atención a sus requerimientos; sin embargo, un 29,1% no tuvo la misma oportunidad ya que indicaron que a veces o casi nunca pudieron concretar la coordinación.

Tabla 79

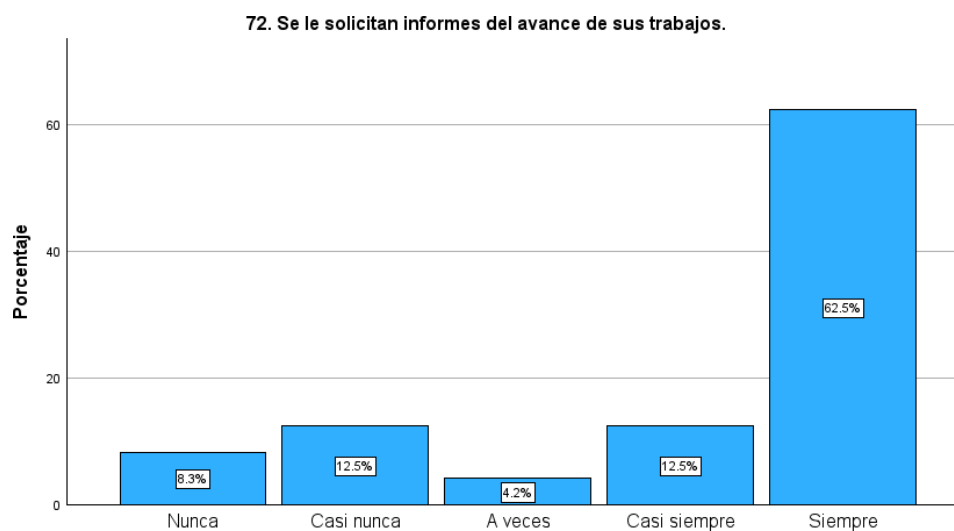
P72. Se le solicitan informes del avance de sus trabajos.

72. Se le solicitan informes del avance de sus trabajos.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Nunca	2	8.3%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	1	4.2%
Casi siempre	3	12.5%
Siempre	15	62.5%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 72

P72. Se le solicitan informes del avance de sus trabajos



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió casi nunca, el 4.2% respondió a veces, el 12.5% respondió casi siempre y el 62.5% de los entrevistados respondió siempre. El 75% de los entrevistados manifestó que sí se solicitaron informes sobre el avance de los trabajos que se les encomendó, el 16.7% declaró que a veces o casi nunca se les solicitó esos informes y al 8.3% nunca se le solicitaron.

Tabla 80

P73. Le es suficiente el apoyo que le brinda la dirección con la orientación sobre el trabajo que debe desarrollar.

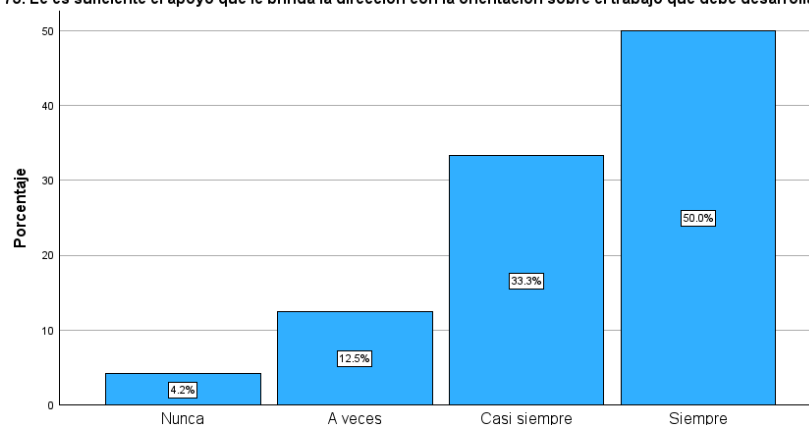
73. Le es suficiente el apoyo que le brinda la dirección con la orientación sobre el trabajo que debe desarrollar.

	N	%
Nunca	1	4.2%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	12	50.0%
Total	24	100.0%

Figura 73

P73. Le es suficiente el apoyo que le brinda la dirección con la orientación sobre el trabajo que debe desarrollar

73. Le es suficiente el apoyo que le brinda la dirección con la orientación sobre el trabajo que debe desarrollar.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 50.0% de los entrevistados respondió siempre. Más de la mitad de los trabajadores, declaró que estuvo satisfecho con el apoyo que le brindó la dirección para orientar su trabajo; sin embargo, existió 16.7% que indico que a veces o nunca ha contado con esta dirección.

Tabla 81

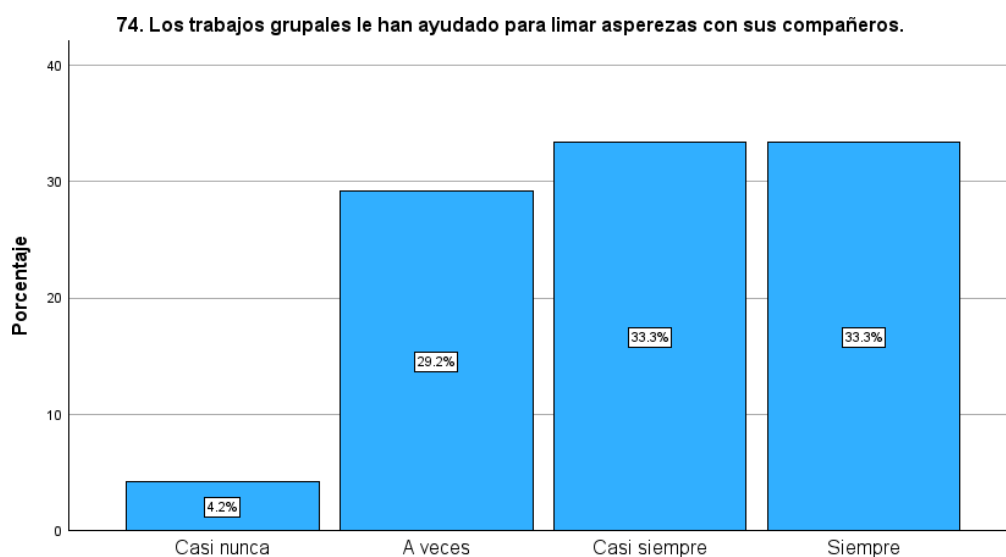
P74. Los trabajos grupales le han ayudado para limar asperezas con sus compañeros.

74. Los trabajos grupales le han ayudado para limar asperezas con sus compañeros.

	N	%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100.0%

Figura 74

P74. Los trabajos grupales le han ayudado para limar asperezas con sus compañeros



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió casi nunca, el 29.2% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. Los resultados obtenidos demostraron que los trabajos grupales ayudaron a la mayoría del personal a limar asperezas con sus compañeros de trabajo; sin embargo, el 4.2% declaró que estos trabajos casi nunca los ayudó.

Tabla 82

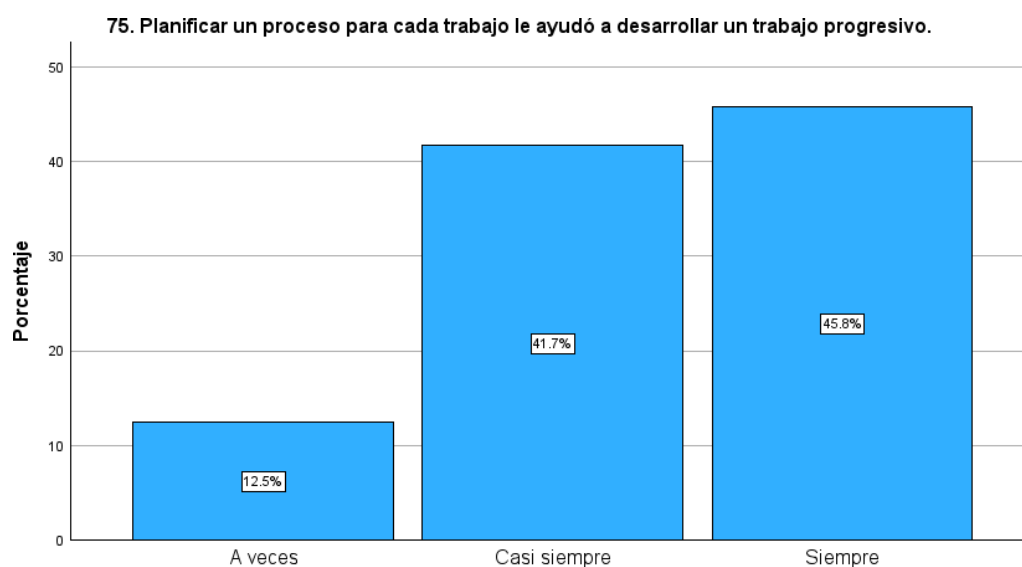
P75. Planificar un proceso para cada trabajo le ayudó a desarrollar un trabajo progresivo

75. Planificar un proceso para cada trabajo le ayudó a desarrollar un trabajo progresivo.

	N	%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	11	45.8%
Total	24	100.0%

Figura 75

P75. Planificar un proceso para cada trabajo le ayudó a desarrollar un trabajo progresivo



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 45.8% de los entrevistados respondió siempre. El 100% de los entrevistados declaró que les fue más fácil avanzar en el progreso de su trabajo cuando se planificaron los procesos que este comprendía.

Tabla 83

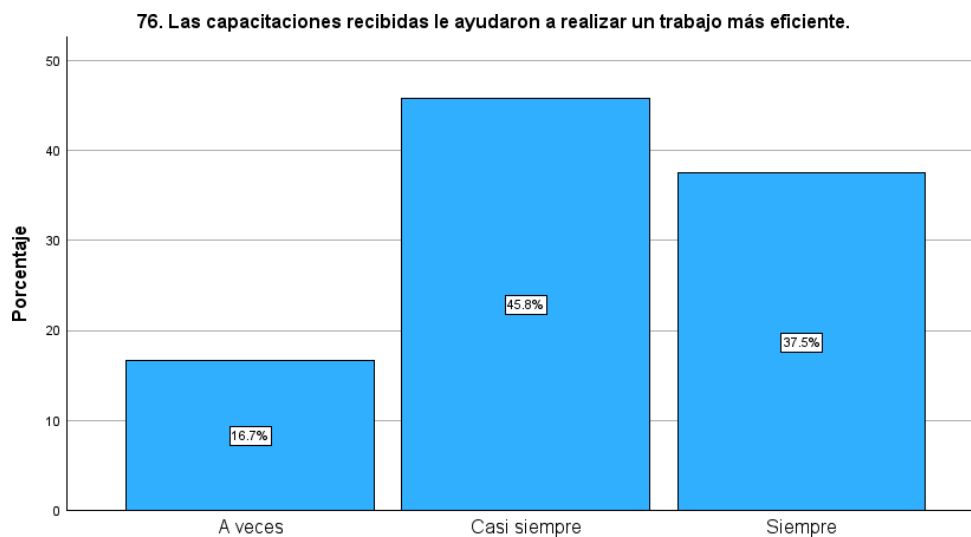
P76. Las capacitaciones recibidas le ayudaron a realizar un trabajo más eficiente.

76. Las capacitaciones recibidas le ayudaron a realizar un trabajo más eficiente.

	<u>N</u>	<u>%</u>
A veces	4	16.7%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	9	37.5%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 76

P76. Las capacitaciones recibidas le ayudaron a realizar un trabajo más eficiente



Respecto a esta pregunta se observa que el 16.7% de los entrevistados respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 37.5% de los entrevistados respondió siempre. El 100% de los trabajadores entrevistados manifestó que las capacitaciones recibidas sí le ayudaron a ser más eficientes en el trabajo.

Tabla 84

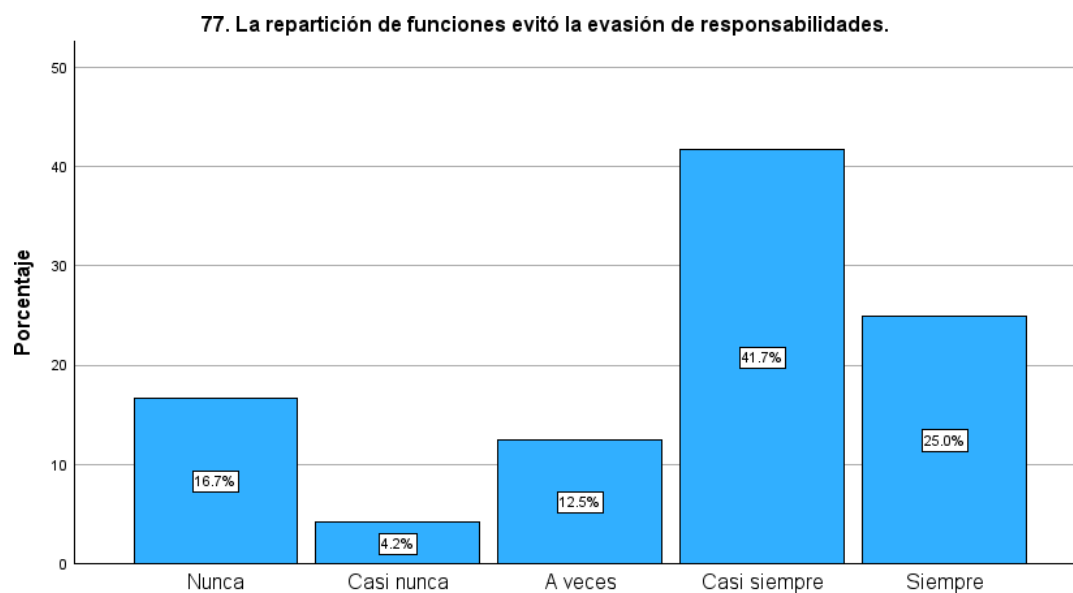
P77. La repartición de funciones evitó la evasión de responsabilidades.

77. La repartición de funciones evitó la evasión de responsabilidades.

	N	%
Nunca	4	16.7%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 77

P77. La repartición de funciones evitó la evasión de responsabilidades



Respecto a esta pregunta se observa que el 16.7% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 12.5% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 25% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que más de la mitad de los trabajadores consideraron que siempre o casi siempre se realizó una distribución justa del trabajo; sin embargo, el 33.4% manifestó que a veces o casi nunca se realizó una distribución justa del trabajo.

Tabla 85

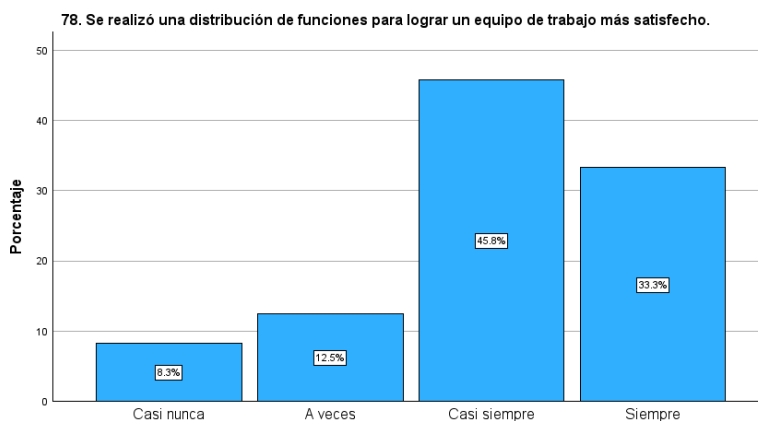
P78. Se realizó una distribución de funciones para lograr un equipo de trabajo más satisfecho.

78. Se realizó una distribución de funciones para lograr un equipo de trabajo más satisfecho.

	N	%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	8	33.3%
Total	24	100.0%

Figura 78

P78. Se realizó una distribución de funciones para lograr un equipo de trabajo más satisfecho



Respecto a esta pregunta se observa que el 8.3% de los entrevistados respondió casi nunca, el 12.5% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 33.3% de los entrevistados respondió siempre. El 79.1% (la mayoría), declaró que el equipo estuvo más satisfecho con la distribución de funciones; sin embargo, el 20.8% manifestó que a veces o casi nunca estuvo satisfecho con la distribución del trabajo.

Tabla 86

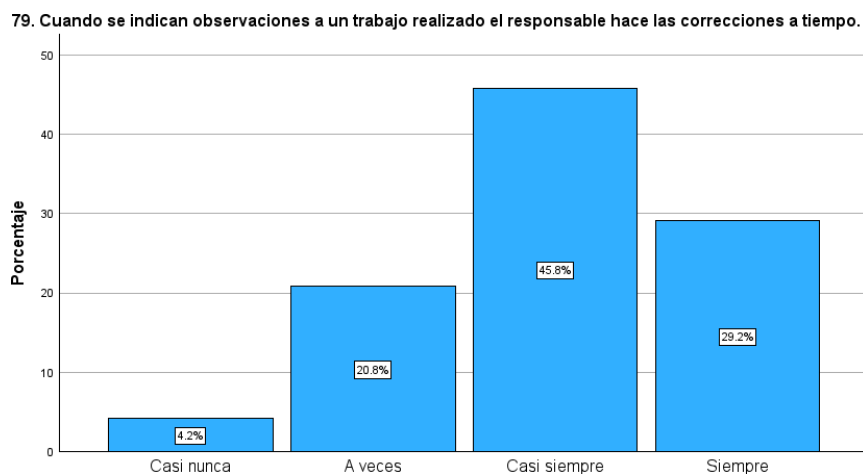
P79. Cuando se indican observaciones a un trabajo realizado el responsable hace las correcciones a tiempo.

79. Cuando se indican observaciones a un trabajo realizado el responsable hace las correcciones a tiempo.

	N	%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	11	45.8%
Siempre	7	29.2%
Total	24	100.0%

Figura 79

P79. Cuando se indican observaciones a un trabajo realizado el responsable hace las correcciones a tiempo



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió casi nunca, el 20.8% respondió a veces, el 45.8% respondió casi siempre y el 29.2% de los entrevistados respondió siempre. El 45.8% manifestó que, si bien el responsable atendió las observaciones que se hicieron a su trabajo, no siempre lo hizo. Sólo el 29.2% de los encuestados siempre atendió las observaciones a su trabajo y el 4.2% manifestó que casi nunca las atendió.

Tabla 87

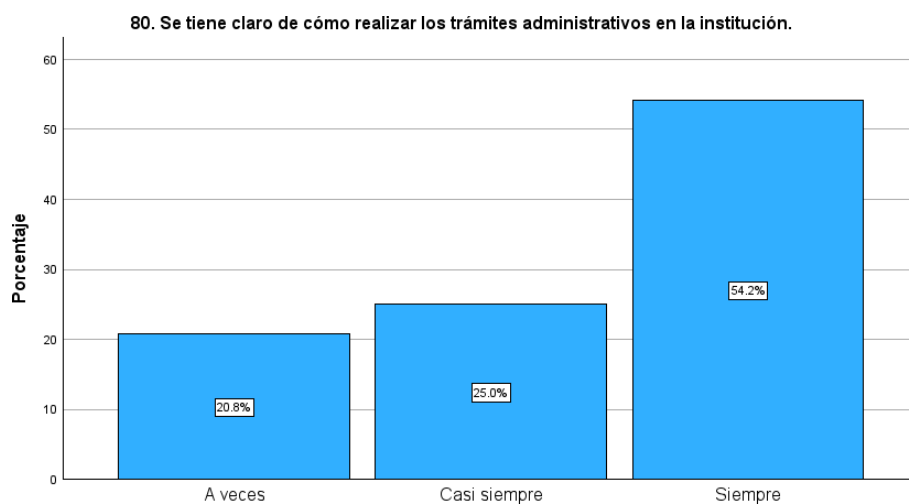
P80. Se tiene claro de cómo realizar los trámites administrativos en la institución.

80. Se tiene claro de cómo realizar los trámites administrativos en la institución.

	N	%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	13	54.2%
Total	24	100.0%

Figura 80

P80. Se tiene claro de cómo realizar los trámites administrativos en la institución



Respecto a esta pregunta se observa que el 20.8% de los entrevistados respondió a veces, el 25.0% respondió casi siempre y el 54.2% de los entrevistados respondió siempre. El 79.2% de los entrevistados declaró que casi siempre o siempre tuvo claro cómo se realizaban los trámites administrativos del CETPRO, mientras que un 20.8% manifestó que sólo a veces lo tuvo claro.

Tabla 88

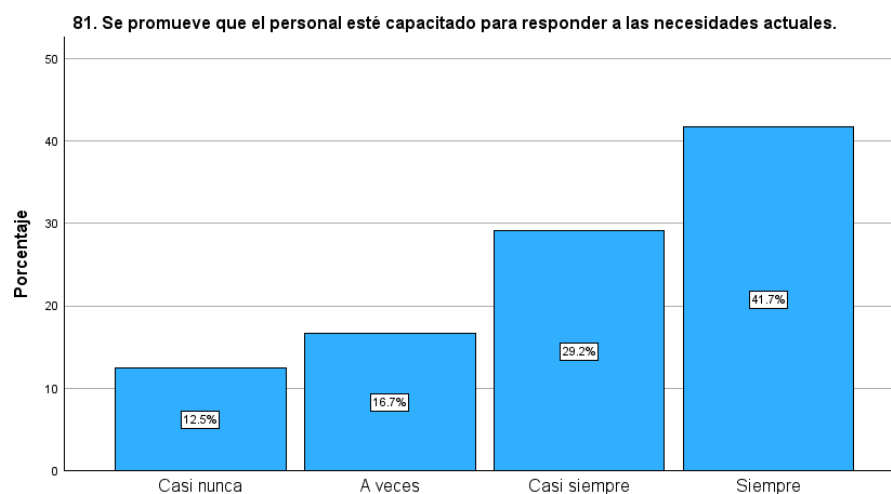
P81. Se promueve que el personal esté capacitado para responder a las necesidades actuales

81. Se promueve que el personal esté capacitado para responder a las necesidades actuales.

	N	%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	10	41.7%
Total	24	100.0%

Figura 81

P81. Se promueve que el personal esté capacitado para responder a las necesidades actuales



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 41.7% de los entrevistados respondió siempre. El 70.9% de los entrevistados dijo que siempre o casi siempre se promovió la capacitación del personal para que pueda afrontar las necesidades que tuvo el CETPRO. Por otro lado, un 29.2% afirmó que a veces o casi nunca se promovió la capacitación del personal.

Tabla 89

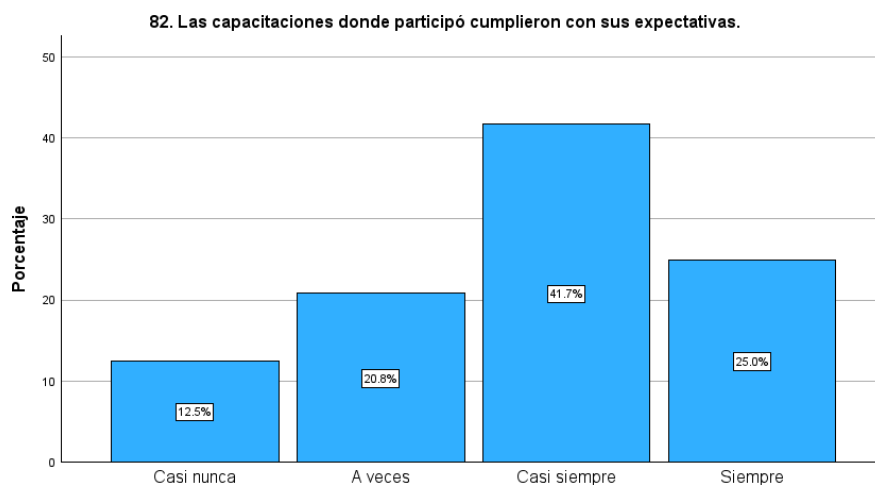
P82. Las capacitaciones donde participó cumplieron con sus expectativas

82. Las capacitaciones donde participó cumplieron con sus expectativas.

	N	%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	5	20.8%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	6	25.0%
Total	24	100.0%

Figura 82

P82. Las capacitaciones donde participó cumplieron con sus expectativas.



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió casi nunca, el 20.8% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 25% de los entrevistados respondió siempre. El 66.7%, indicó que estuvo satisfecho con las capacitaciones que se les impartió; sin embargo, el 33.3% declaró que casi nunca o sólo a veces las capacitaciones cubrieron sus expectativas.

Tabla 90

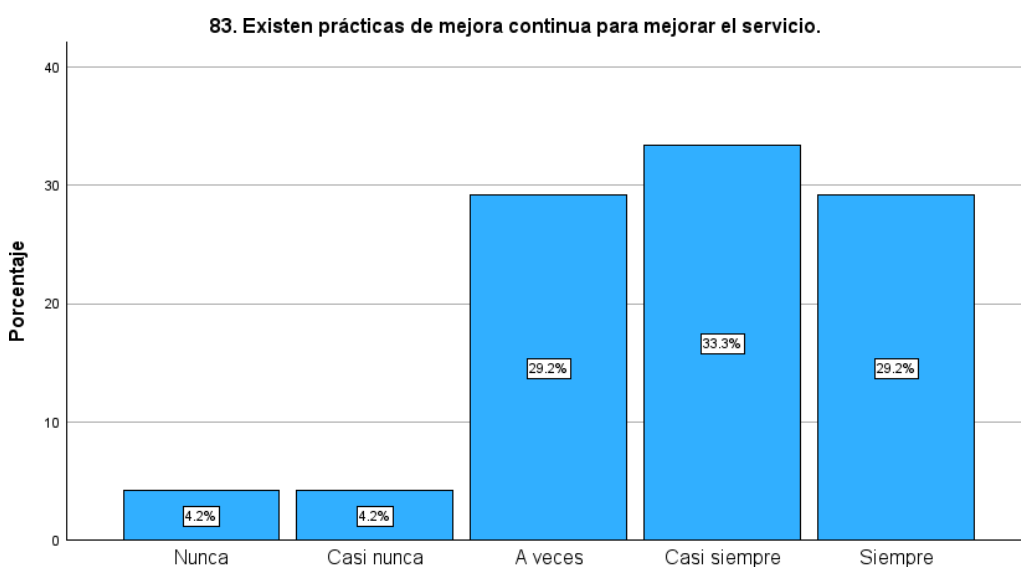
P83. Existen prácticas de mejora continua para mejorar el servicio.

83. Existen prácticas de mejora continua para mejorar el servicio.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	1	4.2%
A veces	7	29.2%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	7	29.2%
Total	24	100.0%

Figura 83

P83. Existen prácticas de mejora continua para mejorar el servicio.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 4.2% respondió casi nunca, el 29.2% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 29.2% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que el 62.5%, indicó que la institución sí realizó prácticas de mejora continua; sin embargo, 37.6% declaró que a veces, casi nunca e incluso nunca, se realizaron estas prácticas.

Tabla 91

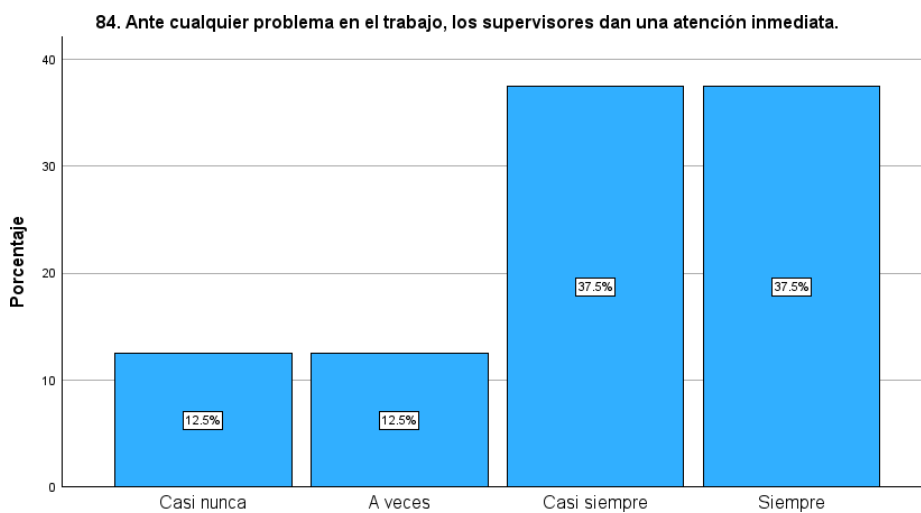
P84. Ante cualquier problema en el trabajo, los supervisores dan una atención inmediata.

84. Ante cualquier problema en el trabajo, los supervisores dan una atención inmediata.

	<u>N</u>	<u>%</u>
Casi nunca	3	12.5%
A veces	3	12.5%
Casi siempre	9	37.5%
Siempre	9	37.5%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 84

P84. Ante cualquier problema en el trabajo, los supervisores dan una atención inmediata



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió casi nunca, el 12.5% respondió a veces, el 37.5% respondió casi siempre y el 37.5% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que el 75%, declaró que los supervisores sí abordaron los problemas con inmediatez; sin embargo, el 25% indicó que casi nunca o a veces, se brindó la atención oportuna.

Tabla 92

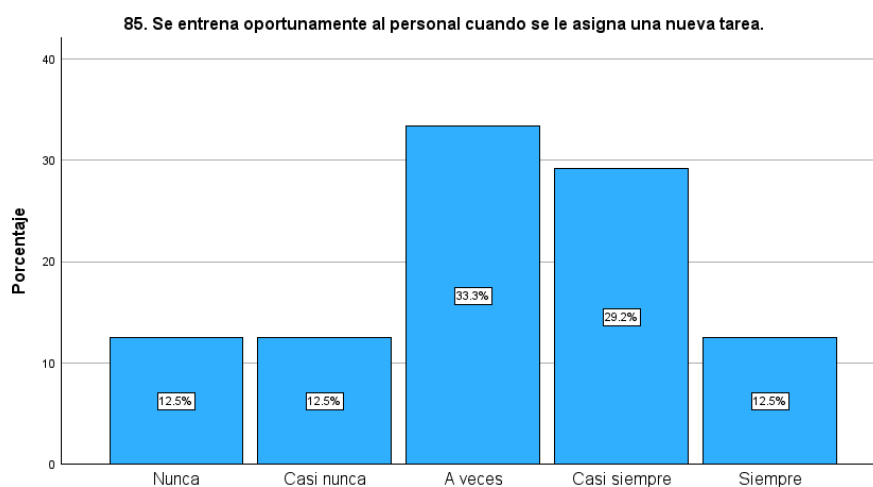
P85. Se entrena oportunamente al personal cuando se le asigna una nueva tarea

85. Se entrena oportunamente al personal cuando se le asigna una nueva tarea.

	N	%
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	8	33.3%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	3	12.5%
Total	24	100.0%

Figura 85

P85. Se entrena oportunamente al personal cuando se le asigna una nueva tarea.



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió casi nunca, el 33.3% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 12.5% de los entrevistados respondió siempre. El 41.7% de los entrevistados declaró que siempre o casi siempre se hicieron entrenamientos al personal cuando se les asignó una nueva tarea y hubo un grupo que afirmó que el entrenamiento sólo sucedía a veces. Paralelamente, el 25% de los entrevistados nunca o casi nunca tuvo oportunidad de recibir entrenamientos.

Tabla 93

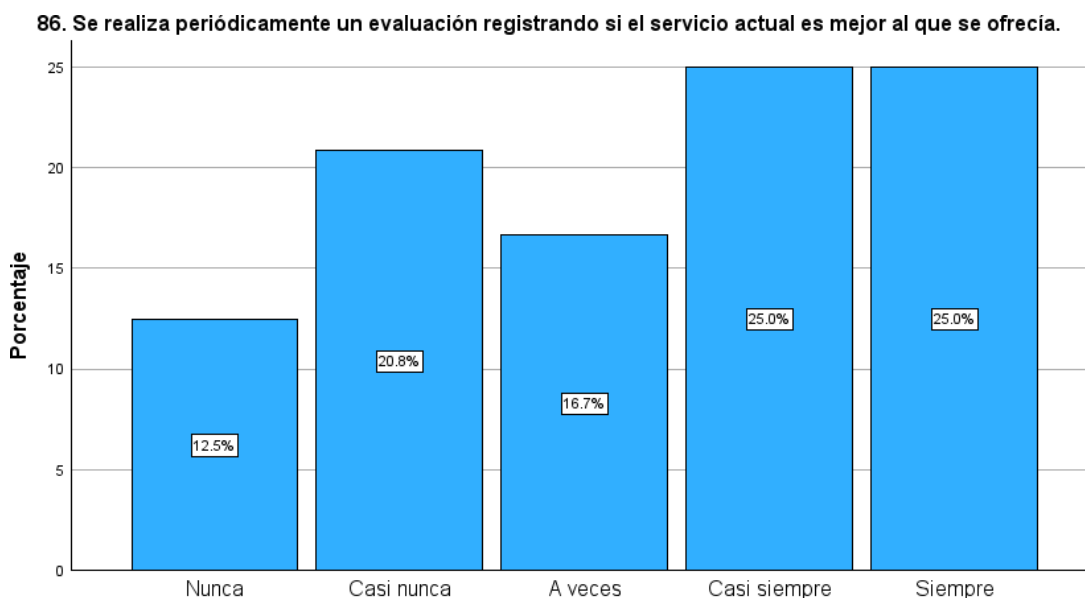
P86. Se realiza periódicamente una evaluación registrando si el servicio actual es mejor al que se ofrecía.

86. Se realiza periódicamente una evaluación registrando si el servicio actual es mejor al que se ofrecía.

	N	%
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	5	20.8%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	6	25.0%
Siempre	6	25.0%
<u>Total</u>	<u>24</u>	<u>100.0%</u>

Figura 86

P86. Se realiza periódicamente una evaluación registrando si el servicio actual es mejor al que se ofrecía.



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 20.8% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 25.0% respondió casi siempre y el 25.0% de los entrevistados respondió siempre. El 50% declaró que nunca, casi nunca o a veces se hizo un registro de control de mejora comparando el estado actual contra un periodo anterior, mientras que el otro 50% afirmó que el CETPRO sí realiza evaluaciones periódicas para monitorear y mejorar la calidad del servicio que se da a los clientes.

Tabla 94

P87. Se han propuesto formas alternativas para que todos los trabajadores tengan acceso a ser capacitados.

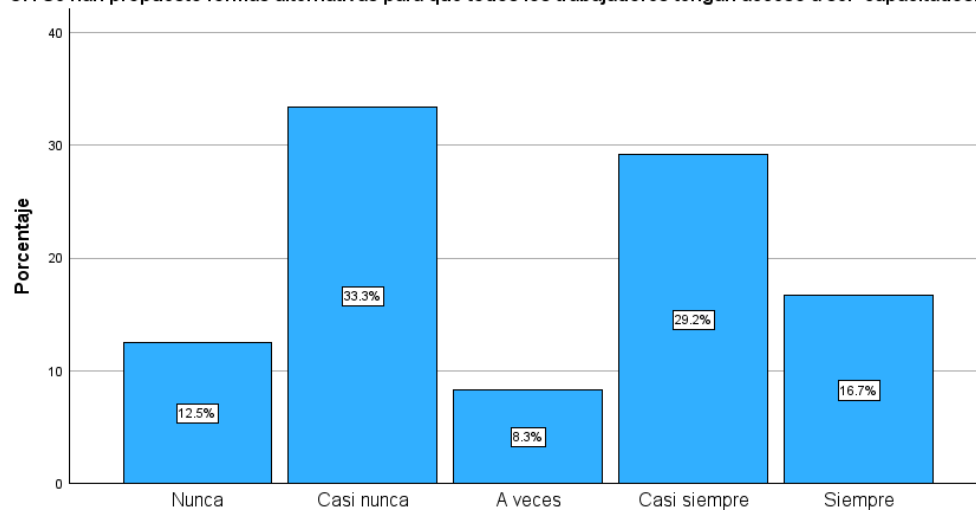
87. Se han propuesto formas alternativas para que todos los trabajadores tengan acceso a ser capacitados.

	N	%
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	8	33.3%
A veces	2	8.3%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	4	16.7%
Total	24	100.0%

Figura 87

P87. Se han propuesto formas alternativas para que todos los trabajadores tengan acceso a ser capacitados.

87. Se han propuesto formas alternativas para que todos los trabajadores tengan acceso a ser capacitados.



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 33.3% respondió casi nunca, el 8.3% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 16.7% de los entrevistados respondió siempre. Un alto porcentaje (54.1%) indica que a veces, casi nunca e incluso nunca, la institución, a pesar de las necesidades, no se interesó por generar medios alternativos para que el personal pueda capacitarse.

Tabla 95

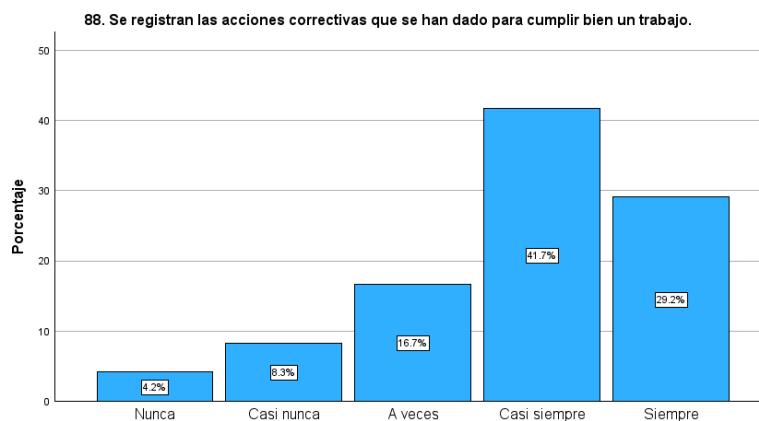
P88. Se registran las acciones correctivas que se han dado para cumplir bien un trabajo.

88. Se registran las acciones correctivas que se han dado para cumplir bien un trabajo.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	2	8.3%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	10	41.7%
Siempre	7	29.2%
Total	24	100.0%

Figura 88

P88. Se registran las acciones correctivas que se han dado para cumplir bien un trabajo



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 8.3% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 41.7% respondió casi siempre y el 29.2% de los entrevistados respondió siempre. La mayoría (70.9%) declaró que sí hubo registro de acciones correctivas de trabajo; sin embargo, el 29.2% considera que a veces, casi nunca e incluso nunca, se hizo algún registro.

Tabla 96

P89. Las fallas que se detectan en un proceso son ocasiones para iniciar una revisión y atención de las causas.

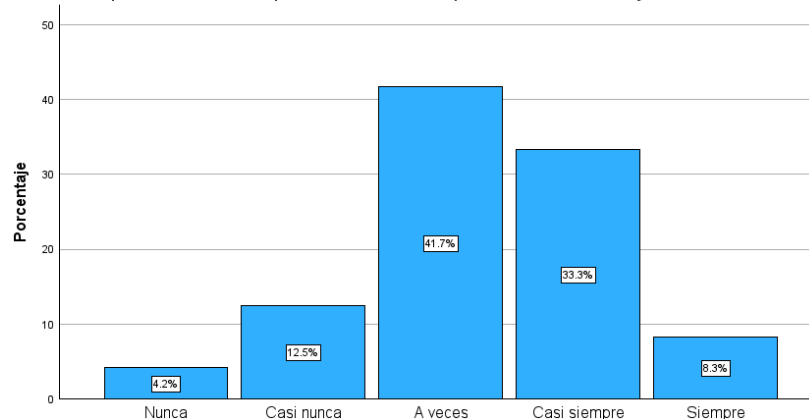
89. Las fallas que se detectan en un proceso son ocasiones para iniciar una revisión y atención de las causas.

	N	%
Nunca	1	4.2%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	10	41.7%
Casi siempre	8	33.3%
Siempre	2	8.3%
Total	24	100.0%

Figura 89

P89. Las fallas que se detectan en un proceso son ocasiones para iniciar una revisión y atención de las causas.

89. Las fallas que se detectan en un proceso son ocasiones para iniciar una revisión y atención de las causas.



Respecto a esta pregunta se observa que el 4.2% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió casi nunca, el 41.7% respondió a veces, el 33.3% respondió casi siempre y el 8.3% de los entrevistados respondió siempre. Esto evidencia que más de la mitad de los trabajadores (58.4%) declaró casi nunca e incluso nunca se realizó una revisión de las causas de las fallas en los procesos de trabajo.

Tabla 97

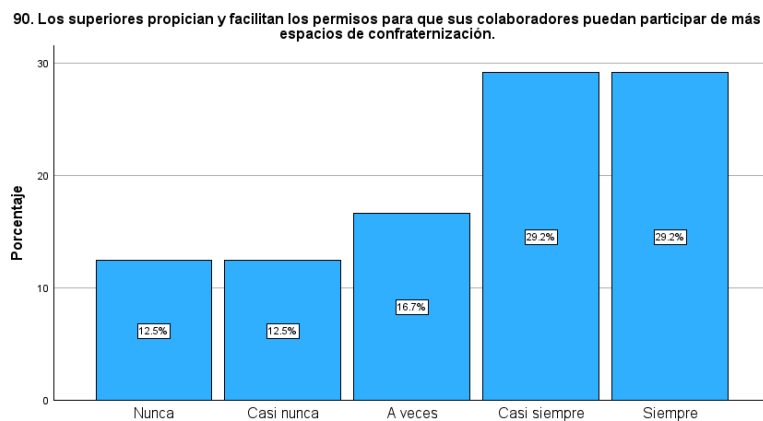
P90. Los superiores propician y facilitan los permisos para que sus colaboradores puedan participar de más espacios de confraternización.

90. Los superiores propician y facilitan los permisos para que sus colaboradores puedan participar de más espacios de confraternización.

	N	%
Nunca	3	12.5%
Casi nunca	3	12.5%
A veces	4	16.7%
Casi siempre	7	29.2%
Siempre	7	29.2%
Total	24	100.0%

Figura 90

P90. Los superiores propician y facilitan los permisos para que sus colaboradores puedan participar de más espacios de confraternización



Respecto a esta pregunta se observa que el 12.5% de los entrevistados respondió nunca, el 12.5% respondió casi nunca, el 16.7% respondió a veces, el 29.2% respondió casi siempre y el 29.2% de los entrevistados respondió siempre. El 58.4% de los entrevistados manifestó que siempre o casi siempre se le dio las facilidades para participar de los espacios de confraternización. Además, la cuarta parte de los trabajadores manifestó que nunca o casi nunca se le dio facilidades para participar de estos espacios.

Análisis Según Datos Baremo

Variable Comunicación Interna

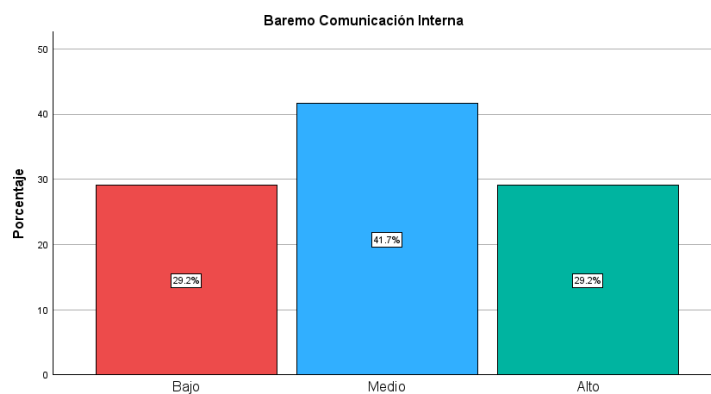
Tabla 98

Baremo para comunicación interna

<u>Baremo Comunicación Interna</u>		
	<u>N</u>	<u>%</u>
Bajo	7	29.2%
Medio	10	41.7%
Alto	7	29.2%

Figura 91

Análisis comunicación interna - Datos agrupados



De total de respuestas recabadas, se obtiene que el 29% de los entrevistados considera que en el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe hay un nivel bajo de comunicación, las respuestas de 41.7% se sitúan dentro de los que consideran que existe un nivel de comunicación medio y el 29.2% de las respuestas califican que el nivel de comunicación en la institución es alto.

Variable Gestión Administrativa

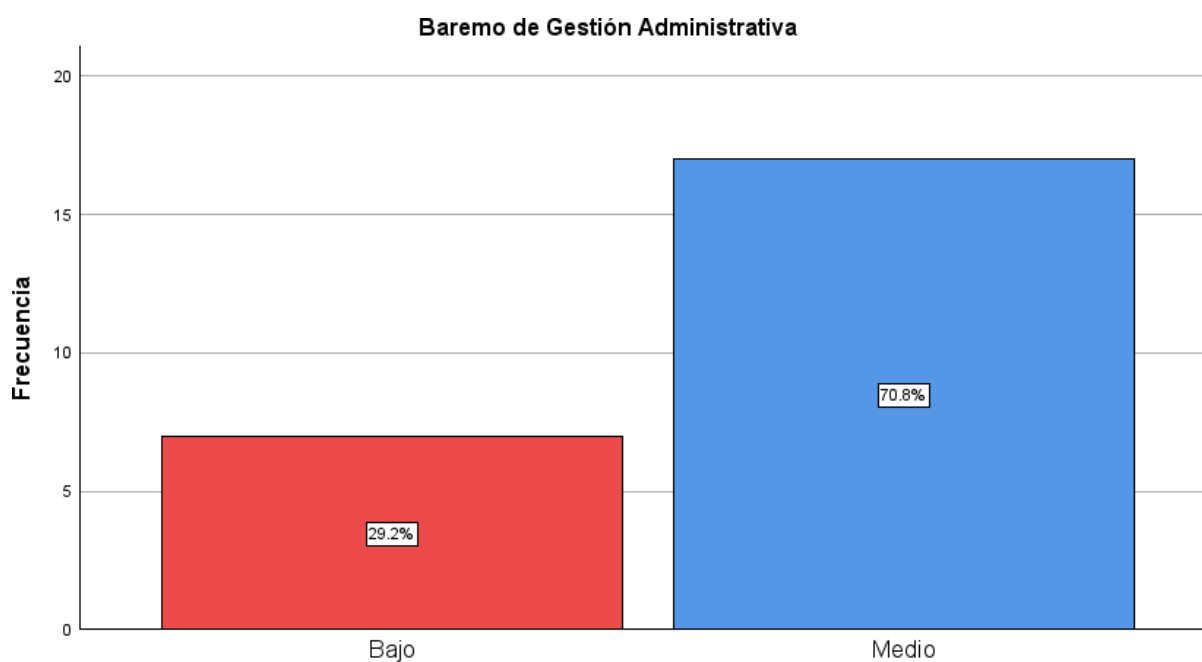
Tabla 99

Baremo para gestión administrativa

<i>Baremo de Gestión Administrativa</i>		
	<u>N</u>	<u>%</u>
Bajo	7	29.2%
Medio	17	70.8%

Figura 92

Análisis gestión administrativa - Datos agrupados



De total de respuestas recabadas, se obtiene que el 29.2% de los entrevistados considera que en el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe la gestión administrativa se desenvuelve con un nivel bajo y el 70.8% la sitúa dentro del nivel medio.

Prueba de normalidad

Como el total de los entrevistados es menor a 50 individuos, usamos los datos de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk.

Tabla 100

Prueba de normalidad

<i>Pruebas de normalidad</i>						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación interna	.112	24	.200 [*]	.961	24	.462
Gestión Administrativa	.136	24	.200 [*]	.947	24	.230

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Criterio:

H₀: Los datos tienen una distribución normal.

H₁: Los datos no tienen una distribución normal.

Si, el valor de $p < 0.05$, se rechaza H₀ y se acepta H₁

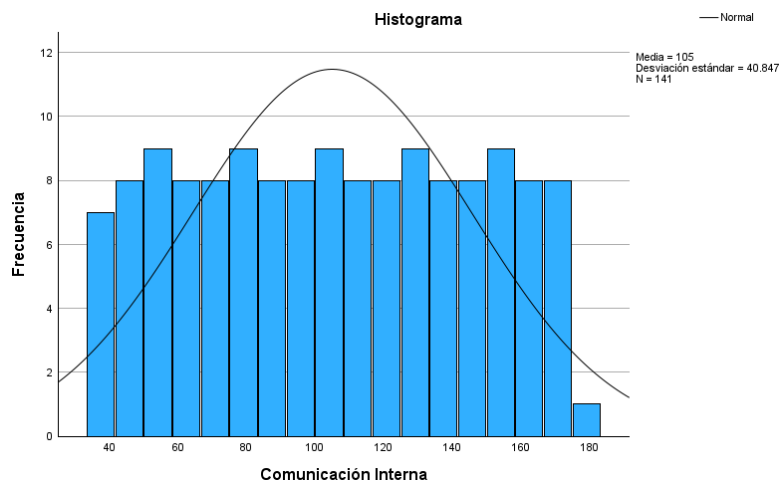
Si, el valor de $p \geq 0.05$, se acepta H₀ y se rechaza H₁

En nuestro caso:

Para la variable comunicación interna

Figura 93

Histograma de la prueba de normalidad



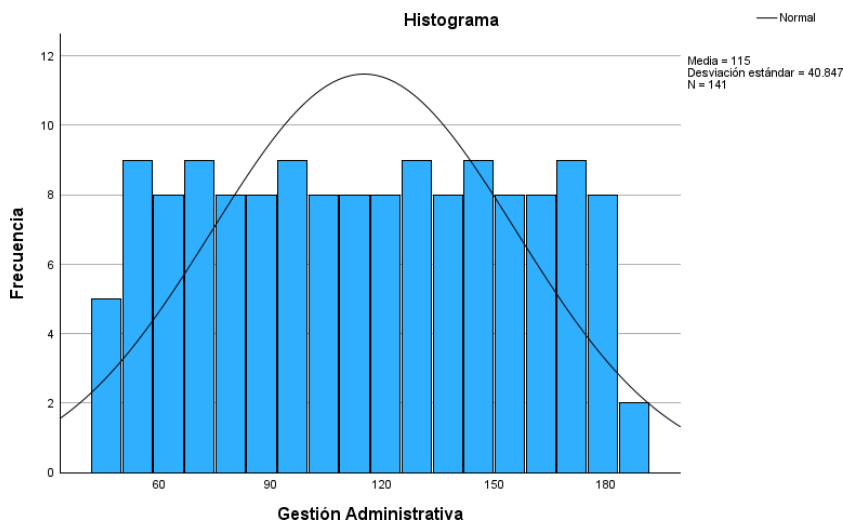
El valor de

$p=0.462 > 0.05$, entonces se acepta la hipótesis nula confirmando que los datos siguen una distribución normal.

Para la variable gestión administrativa

Figura 94

Histograma de la prueba de normalidad



El valor de $p=0.230 > 0.05$, entonces se acepta la hipótesis nula confirmando que los datos siguen una distribución normal.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Prueba de correlación

Como las variables siguen una distribución normal, para calcular el coeficiente de correlación utilizamos la prueba paramétrica del coeficiente de correlación de Pearson. Ver tabla 101

La correlación de Pearson permite hacer un análisis de dos variables para ver el grado de correlación que tienen.

Para establecer el nivel de significancia de la correlación se usó la tabla desarrollada por (Hernandez Sampieri et al., 2014, pp. 304-305)

Tabla 101

Nivel de medición de correlación de Pearson

<i>Nivel de medición de correlación de Pearson</i>	
-0.90 =	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 =	Correlación negativa considerable.
-0.50 =	Correlación negativa media.
-0.25 =	Correlación negativa débil.
-0.10 =	Correlación negativa muy débil.
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 =	Correlación positiva muy débil.
+0.25 =	Correlación positiva débil.
+0.50 =	Correlación positiva media.
+0.75 =	Correlación positiva considerable.
+0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 =	Correlación positiva perfecta.

Hipótesis general:

H_0 : La comunicación interna no tuvo relación significativa con la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe, Lima 2023

H_1 : La comunicación interna si tuvo relación significativa con la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe, Lima

Tabla 102*Correlación de hipótesis general*

		Comunicación Interna	Gestión Administrativa
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	.890**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	24	24
Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	.890**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	24	24

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

Criterio:

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza H_0

Si el valor de $p \geq 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1

Resultado

$r = 0.890$

$p < 0.001$

Interpretación

Como el valor de $p < 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . La correlación es significativa en el nivel 0.01. Esto significa que hay un 99% de confianza de que la correlación es verdadera y un 1% de posibilidad de error. La correlación entre comunicación interna y gestión administrativa es positiva considerable, es decir que ambas se desenvuelven en la misma dirección.

Hipótesis específica 1:

H_0 : La comunicación interna no tuvo relación significativa con la etapa de planeación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe.

H_1 : La comunicación interna si tuvo relación significativa con la etapa de planeación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe.

Tabla 103

Correlación hipótesis específica 1

		Comunicación	
		Interna	Planeación
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	.873**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	24	24
Planeación	Correlación de Pearson	.873**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	24	24

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

Criterio:

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza H_0

Si el valor de $p \geq 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1

Resultado

$r = 0.873$

$p < 0.001$

Interpretación

Como el valor de $p < 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . El coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01. Esto significa que hay un 99% de confianza de que la correlación es verdadera y un 1% de posibilidad de error. La

correlación entre comunicación interna y la etapa de planeación de la gestión administrativa es positiva considerable, es decir que ambas se desenvuelven en la misma dirección. Ver tabla 103

Hipótesis específica 2:

H₀: La comunicación interna no tuvo relación significativa con la etapa de ejecución de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe.

H₁: La comunicación interna si tuvo relación significativa con la etapa de ejecución de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe.

Tabla 104

Correlación hipótesis específica 2

		Comunicación	
		Interna	Ejecución
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	.856**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	24	24
Ejecución	Correlación de Pearson	.856**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	24	24

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

Criterio:

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza H₀

Si el valor de $p \geq 0.05$, se acepta H₀ y se rechaza H₁

Resultado

$r = 0.856$

$p < 0.001$

Interpretación

Como el valor de $p < 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . El coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01. Esto significa que hay un 99% de confianza de que la correlación es verdadera y un 1% de posibilidad de error. La correlación entre comunicación interna y la etapa de ejecución de la gestión administrativa es positiva considerable, es decir que ambas se desenvuelven en la misma dirección. Ver tabla 104

Hipótesis específica 3:

H_0 : La comunicación interna no tuvo relación significativa con la etapa de verificación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe.

H_1 : La comunicación interna si tuvo relación significativa con la etapa de verificación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe.

Tabla 105

Correlación hipótesis específica 3

		Comunicación	
		Interna	Verificación
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	.795**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	24	24
Verificación	Correlación de Pearson	.795**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	24	24

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

Criterio:

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza H_0

Si el valor de $p \geq 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1

Resultado

$$r = 0.795$$

$$p < 0.001$$

Interpretación

Como el valor de $p < 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . El coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01. Esto significa que hay un 99% de confianza de que la correlación es verdadera y un 1% de posibilidad de error. La correlación entre comunicación interna y la etapa de verificación de la gestión administrativa es positiva considerable, es decir que ambas se desenvuelven en la misma dirección. Ver tabla 105.

Hipótesis específica 4:

H_0 : La comunicación interna no tuvo relación significativa con la etapa de actuación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe.

H_1 : La comunicación interna si tuvo relación significativa con la etapa de actuación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe.

Tabla 106

Correlación hipótesis específica 4

		Comunicación	
		Interna	Actuación
Comunicación Interna	Correlación de	1	.796**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		<.001
	<u>N</u>	<u>24</u>	<u>24</u>
Actuación	Correlación de	.796**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	<.001	
	<u>N</u>	<u>24</u>	<u>24</u>

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

Criterio:

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza H_0

Si el valor de $p \geq 0.05$, se acepta H_0 y se rechaza H_1

Resultado

$r = 0.796$

$p < 0.001$

Interpretación

Como el valor de $p < 0.001 < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 . El coeficiente de correlación es significativo al nivel de 0.01. Esto significa que hay un 99% de confianza de que la correlación es verdadera y un 1% de posibilidad de error. La correlación entre comunicación interna y la etapa de actuación de la gestión administrativa es positiva considerable, es decir que ambas se desenvuelven en la misma dirección Ver tabla 106

4.3 Discusión de Resultados

La correlación de variables evidenció que en el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe existe una correlación positiva considerable entre la comunicación interna y la gestión administrativa. Esto se pudo observar en las tendencias de respuesta relacionadas a la comunicación que realizaron para coordinar el trabajo. Además, en la pregunta que busco indagar sobre las dificultades para realizar las labores, un porcentaje cercano a las tres cuartas partes de los entrevistados aseguró que la falta de comunicación nunca o casi nunca fue un motivo para dejar inconcluso su trabajo. Por otro lado, se observó que las preguntas que buscaron indagar sobre las oportunidades de integración, un gran porcentaje respondió que la institución sí promueve espacios para confraternizar, lo que evidencia una fortaleza de la gestión administrativa en el manejo de personal. Este resultado es consistente con el que obtuvo Huamán Oré

(2019) que también hizo un estudio utilizando las mismas variables en una institución educativa de Lima.

De la evaluación correlacional entre la comunicación interna con la etapa de planeación de la gestión administrativa resultó que existe una correlación positiva considerable. En las respuestas se observa que hay una predisposición a planificar aspectos relacionados con el trabajo, principalmente en lo concerniente a los recursos humanos y equipos. Además, un aspecto rescatable de la gestión administrativa fue propiciar la participación de los trabajadores en la elaboración del plan anual, lo que evidencia una preocupación por comunicar al equipo la intención de incluir a todos en un trabajo conjunto. Esta tendencia es consistente con lo manifestado por Chiavenato (2006) cuando afirma que el propósito de la gestión administrativa es planificar las actividades que lleven a la institución al logro de las metas propuestas, incluyendo la planificación de cómo conseguirá los recursos que le van a ayudar en este camino.

Del análisis correlacional entre la comunicación y la etapa de ejecución de la gestión administrativa resultó que existe una correlación positiva considerable. Esto se ha observado en las preguntas que indagan sobre la concreción de actividades planificadas. A este respecto, la mayoría de los entrevistados afirmó que se concretaron casi todas las actividades de la agenda; pero se observó un descuido en la concreción de actividades de capacitación porque, aunque la mayoría afirmó que sí las recibió o fue invitado a recibirlas, la cuarta parte de los colaboradores dijo que nunca las recibió. Esto podría ser porque hubo fallas en la comunicación descendente para extender comunicados informativos a todos los niveles o porque algunos colaboradores tuvieron alguna dificultad que no ha sido tomada en conocimiento por la gerencia y que les impidió participar de ellas. Esta situación es incompatible con lo afirmado por Berceruelo

(2014) quien indica que, una buena gestión de la comunicación interna por parte de la gerencia le da a la organización una ventaja competitiva.

Del análisis correlacional entre la comunicación y la etapa de verificación de la gestión administrativa resultó que existe una correlación positiva considerable. Teniendo en cuenta que esta investigación se trabajó con la acepción que Deming (1986) y Gutiérrez Pulido (2010) le dan a la etapa de verificación y que consiste en verificar el impacto de los planes ejecutados, el hallazgo indica que, aunque hubo resultados positivos, existe un grupo de trabajadores que nunca o casi nunca percibió control. esa mejora.

Del análisis correlacional entre la comunicación y la etapa de actuación de la gestión administrativa resultó que existe una correlación positiva considerable. La cuarta parte de los encuestados refirió que nunca o casi nunca existió una política de feedback que les permita reformular los procesos en pro de una mejora. Esto evidencia la ausencia de los tres componentes de la comunicación expresiva interna que mencionan Franklin Fincowsky y Krieger(2011): disposición del emisor, percepción del receptor y retroalimentación.

Capítulo V.

Conclusión y Recomendaciones

5.1 Conclusión

Existe correlación significativa entre la comunicación interna y la gestión administrativa con un nivel de significancia de 0.890, que califica como una correlación positiva considerable. Las dos variables tienden a un mismo comportamiento.

Existe correlación significativa entre la comunicación interna y la gestión administrativa con un nivel de significancia de 0.873 que califica como una correlación positiva considerable.

Existe correlación entre comunicación interna y la etapa de ejecución de la gestión administrativa con un nivel de significancia de 0.856 que califica como una correlación positiva considerable.

Existe una correlación entre la comunicación interna y la etapa de verificación de la gestión administrativa con un nivel de significancia de 0.795 que califica como una correlación positiva considerable.

Existe correlación entre la comunicación interna y la etapa de actuación de la gestión administrativa con un nivel de significancia de 0.796 que califica como una correlación positiva considerable.

5.2 Recomendaciones

Por lo observado a las tendencias de puntuación de los entrevistados, se recomienda hacer una revisión de las políticas de comunicación interna. A nivel descendente se recomienda implementar la política del uso de la comunicación a través de medios formales y limitar la tendencia en el uso del WhatsApp.

En cuanto a la comunicación de la gerencia para la etapa de planeación de sus funciones administrativas, se recomienda mantener actualizado el calendario de capacitaciones organizados por la UGEL 03, a fin de planificar su difusión sistemática de acuerdo a los

intereses de competencias a desarrollar en el personal ya que esto impactará positivamente en el mejoramiento del desempeño laboral.

En cuanto a la comunicación de la gerencia para la etapa de ejecución de sus funciones administrativas se recomienda implementar un manual de organización y funciones que respalde la asignación de funciones al personal.

En cuanto a la comunicación que usa la gerencia para la etapa de verificación de sus funciones administrativas, se recomienda establecer canales que promuevan la comunicación ascendente para obtener una evaluación más objetiva desde el punto de vista del colaborador respecto a la implementación de los planes en su trabajo diario. Abrir estos canales de comunicación le ayudarán a la gerencia a establecer mejores objetivos.

En cuanto a la comunicación que usa la gerencia para la etapa de actuación de sus funciones administrativas se recomienda implementa un registro de trazabilidad que permita rastrear el avance de las actividades programadas durante el año académico lectivo para verificar que las que queden pendientes sean incluidas en el plan de trabajo del siguiente año.

REFERENCIA

- Aguado Terrón, J. (2004). *Introducción a las teorías de información y comunicación*. Universidad de Murcia. Retrieved 6 de noviembre de 2023.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR]. (24 de agosto de 2017).
<https://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2017/Res151-2017-SERVIR-PE.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra ed.). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Batet Jiménez, P. (2011). *Gestión Administrativa*. Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Berceruelo, B. (2014). *Nueva Comunicación Interna en la empresa* (1ra ed.). Madrid: Aedipe.
- Brandolini, A., Gonzales, M., y Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna: Claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires: Editorial DIRCOM.
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos* (4ta ed.). Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A. .
- Capriotti , P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Malaga.
- Chaves-Barboza, E., & Rodríguez-Miranda, L. (2018). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)* (Vol. XIII). San Jose: Revista Ensayos Pedagógicos . <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*.

- Claro, C., Ayala, M., y Pablo, J. (2022). Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work -Chile. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, 1-27.
- Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley 27658 del 30 de enero del 2002. Por la que se expide la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendo-cbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\$FILE/02A08.pdf
- Deming, W. E. (1986). *Out Of The Crisis*. Cambridge: The Massachusetts Institute Of Technology.
- Franklin Fincowsky, E. B., y Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional: Enfoque para América Latina* (1ra ed.). Naucalpan de Juarez, México: Pearson Educación .
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., y Konopaske, R. (1999). *Organizaciones. Comportamiento, estructura y procesos*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Gil Diaz, L., Martínez Prats, G., y Rodriguez Garza, C. (Diciembre de 2022). Estilos de comunicación: una revisión teórica hacla las habilidades directivas en las organizaciones . *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), pp. 85-96.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.85>
- Graus Mesta, A. (2021). *Estilos de Dirección y Gestión Administrativa en el Cetpro Domingo Mandamiento Sipán-Hualmay*. Huacho: [Tesis doctoral, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5716/ARMANDO%20GRAUS%20MESTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (3ra ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hayes, B. E. (1998). *Measuring customer satisfaction - Survey design, use, and statistical analysis methods* (2da ed.). Wisconsin: American Society for Quality .
<https://archive.org/details/measuringcustome0000haye/mode/1up?view=theater>
- Hellriegel, D., y Slocum, Jr., J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12ava ed.). Cengage Learning. www.elsolucionario.net
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México DF: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Hernández y Rodríguez, S. J. (2011). *Introducción a la administración* (5ta ed.). Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Huamán Oré, R. A. (2019). *Comunicación organizacional interna y su relación con la gestión administrativa de la Institución Educativa 1226 Sol de Vitarte del distrito de Ate – Lima 2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Reposito Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32376>
- Ibarra Alva, A. (2018). *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en las II.EE del nivel secundario de la RED 09 de Puente Piedra – Lima 2014*. Lima: [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). (J. Mares Chacón, Ed.) México DF: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Ministerio de Educación. (2019). *Decreto Supremo N° 004-2019-MINEDU 12 de marzo de 2019*. Por el cual se expide el Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 28044.
- Mora Ardiles, Z. (2022). Gestión administrativa, habilidades gerenciales y desempeño laboral en Ugel, región Lima provincias. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), pp. 602-617. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2606

- Mucha Lopez, S. B. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo-2021*. Repositorio Institucional Continental: [Tesis de licenciatura, Universidad Continental].
- Münch, L. (2014). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (2nd ed.). Pearson Educación de México.
- Organización de las Naciones Unidas[ONU]. (2011). *Comunicación para el desarrollo - Fortaleciendo la eficacia de las Naciones Unidas*. Oslo: QUO Bangkok.
- Oседа, D., Flores, P. J., Luján, J. C., y Oседа, M. A. (2020). Cultura Organizacional y control interno del personal administrativo de la unidad de gestión educativa local de YAULI, LA OROYA. *Revista Universidad y Sociedad*, 75-82.
- Papic, K. (enero-junio de 2019). *Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile* (Vol. 10). Montevideo. <https://doi.org/https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). *Decreto Supremo N°004-2013-PCM del 9 de enero de 2013. Por el cual se aprueba La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclclefindmkaj/<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Decreto Supremo N° 123-2018-PCM 18 de diciembre de 2018. Por el cual se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1724739-1>
- Presidencia del Consejo de Ministros -Secretaría de Gestión Pública. (2022). *Decreto Supremo N° 103-2022-PCM del 19 de agosto del 2022. Por el cual se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*.

- Reyes, J. (2012). *Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna*. Cuaderno Centro de Estudios en Diseño y Comunicación.
- Rivera, A. B., Roja, L. R., Ramírez, F., y Álvarez de Fernández, T. (2005). La Comunicación como Herramienta de Gestión Organizacional. *NEGOTIUM*, 32-48.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ra ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2005). *Administración* (8va ed.). México: Person Educación .
- Rodriguez Carrillo, J. K., y Paredes Figueroa, A. B. (2021). *Comunicación Interna y Gestión Administrativa en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Puente, 2019 Piedra [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional, Lima. <https://hdl.handle.net/11537/27557>
- Secretaría de la Gestión Pública. (2018). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP del 27 de diciembre de 2018. Por la que se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*. <https://busquedas.elperuano.pe/cuadernillo/NL/20181229>
- SERVIR. (2021). *Gestión por procesos para la administración pública* (1ra ed.). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf>
- Stonner, J., Freeman, R., y Gilbert Jr, D. (1996). *Administración* (6ta ed.). Pearson.
- Tessi, M. (Febrero-abril de 2011). ¿Qué hacemos cuando nos ocupamos de la comunicación interna? *Viajero Ejecutivo*, 18-23.
- Tevera Dávila, A. (2020). *Modelos de identidad corporativa y la incorporación de la sustentabilidad en las Instituciones de Educación Superior*. México: Revista Colombiana de Ciencias Administrativas.
- Veliz Valencia, J. M. (2020). *Relación entre Gestión Administrativa y Comunicación Interna de la Municipalidad Distrital De Majes – Caylloma – Arequipa, 2020 [Tesis de Licenciatura,*

Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/3e19df9d-7e8f-4388-a8df-92e837f12679/content

Vera Sánchez, C. (2018). *Gestión administrativa y comunicación organizacional en la Institución Educativa “República de Cuba”Nº 2040, Comas, 2018*[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Vivas , A., Solis, D., y Quiñonez, J. (2937–2953 de octubre-diciembre de 2022). Comunicación organizacional interna como factor determinante en el desempeño laboral. 17(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.21723/riaee.v17i4.17497>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La comunicación interna tuvo relación significativa con la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Comunicación Interna</p>	<p>Comunicación estratégica – normativa</p> <p>Comunicación de acción simple.</p>	<p>Cultura organizacional</p> <p>Imagen organizacional</p> <p>Normativa organizacional</p>	<p>Tipo de Investigación: correlacional</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de planeación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de planeación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>La comunicación interna tuvo relación significativa con la etapa de planeación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>		<p>Acción comunicativa informal</p>	<p>Comunicación descendente</p> <p>Comunicación ascendente</p> <p>Comunicación horizontal</p> <p>Comunicación central</p> <p>Comunicación lateral</p> <p>Comunicación integral</p>	<p>Nivel o alcance: correlacional</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p>
<p>¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de ejecución de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?</p>	<p>Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de ejecución de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>	<p>La comunicación interna tuvo relación significativa con la etapa de ejecución de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>		<p>Comunicación expresiva</p>	<p>Disposición del emisor</p> <p>Percepción del receptor</p> <p>Retroalimentación</p>	<p>Diseño: no experimental - transeccional</p> <p>Población: 24 trabajadores del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe</p>
<p>¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de verificación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?</p>	<p>Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de verificación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>	<p>La comunicación interna tuvo relación significativa con la etapa de verificación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Etapa de planificación</p>	<p>Identificación de problemas</p> <p>Determinación de las causas</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p>Muestra: 24 trabajadores del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe</p>
<p>¿Existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de actuación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023?</p>	<p>Determinar si existió relación significativa entre la comunicación interna y la etapa de actuación de la gestión administrativa en el CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>	<p>La comunicación interna tuvo relación significativa con la etapa de actuación de la gestión administrativa del CETPRO Nuestra Señora De Guadalupe, Lima 2023.</p>		<p>Etapa de ejecución</p> <p>Etapa de verificación</p> <p>Etapa de actuación</p>	<p>Implementación del plan</p> <p>Participación del equipo</p> <p>Evaluación de Resultados</p> <p>Evaluación del impacto</p> <p>Mejora continua</p> <p>Corrección del plan</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario con escala Likert</p>

Anexo 2

Matriz de consistencia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS			
Comunicación interna	La comunicación es un procedimiento por el cual se interactúa con otros usando simbologías, enunciados y re-enunciados, para generar transformaciones en nuestras actitudes y la forma como percibimos; donde el emisor y el receptor tienen que establecer un contexto y una valoración intencional del contenido y en base a ello lograr una misma interpretación del mensaje (Franklin Fincowsky y Krieger, 2011, pp. 230, 232, 233).	Esta categoría fue analizada mediante una encuesta en la escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, donde (1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre) la que se aplicó al personal del CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe durante el año 2023 para verificar si la comunicación interna tiene relación significativa con la gestión administrativa.	Comunicación estratégica – normativa	Cultura organizacional	1, 2, 3, 4			
				Imagen organizacional	5, 6, 7			
				Normativa organizacional	8, 9, 10, 11, 12.			
						Comunicación de acción simple.	Comunicación descendente	13, 14, 15
							Comunicación ascendente	16, 17, 18
						Comunicación informal	Comunicación horizontal	19, 20
							Comunicación central	21, 22, 23
							Comunicación lateral	24, 25, 26
						Comunicación expresiva	Comunicación integral	27
							Disposición del emisor	28, 29, 30, 31
							Percepción del receptor	32, 33
							Retroalimentación	34, 35

Anexo 3
Matriz de consistencia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	
Gestión Administrativa	Es el acto de dirigir y controlar las organizaciones y sus componentes aplicando una metodología de mejora continua e ininterrumpida de procesos, orientados al logro de los objetivos a partir de la aplicación del ciclo de Deming (Ciclo PHVA) (Gutiérrez Pulido, 2010)	Esta categoría fue analizada mediante una encuesta en la escala de Likert con una puntuación de 1 a 5, donde (1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=siempre) la cual que se aplicó al personal que laboró durante el año 2023 en el CETPRO Nuestra Señora de Guadalupe para verificar si la comunicación interna tiene relación significativa con la gestión administrativa analizando la variable a través de 45 indicadores: etapa de planeación, etapa de ejecución, etapa de verificación y etapa de actuación.	Etapa de planeación	Identificación de problemas	36, 37, 38, 39
				Determinación de las causas	40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49
				Toma de decisiones	50, 51, 52, 53, 54, 55, 56
			Etapa de ejecución	Implementación del plan	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64
				Participación del equipo	65, 66, 67, 68, 69, 70, 71
			Etapa de verificación	Evaluación de resultados	72, 73, 74, 75, 76, 77
				Evaluación del impacto	78, 79, 80, 81, 82
			Etapa de actuación	Mejora continua	83, 84, 85, 86
				Corrección del plan	87, 88, 89, 90

Anexo 4 Cuestionario

CUESTIONARIO LA COMUNICACIÓN INTERNA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado colaborador: El presente cuestionario contiene una serie de preguntas en relación a la comunicación interna y la gestión administrativa de esta institución.

Sus respuestas son estrictamente anónimas y confidenciales.

Instrucciones:

Marque con una (X) sólo una de las siguientes alternativas.

Los rangos son: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre.

ÍTEM	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
CATEGORÍA 1: COMUNICACIÓN INTERNA					
1. Se realizan jornadas motivacionales de trabajo con todos los colaboradores de la institución.					
2. Se difunden los logros obtenidos durante un periodo educativo específico.					
3. Se comunica la misión, visión y objetivos institucionales a todos los colaboradores.					
4. Se comunican las dificultades que se presentaron en el desarrollo de los trabajos institucionales.					
5. La institución informa a los interesados si existe alguna oportunidad para crecer profesionalmente.					
6. Cuenta con las herramientas necesarias para hacer de la mejor forma su trabajo.					
7. Se realiza reconocimientos de su desempeño laboral.					
8. Se cumple con registrar el ingreso de los visitantes a la institución.					
9. Se cumple con registrar el desplazamiento de los equipos entre los trabajadores.					
10. Se cumple con equipar y dar mantenimiento a las aulas talleres.					
11. Los conflictos se solucionan de manera justa y equitativa.					
12. Se maneja un clima laboral favorable.					
13. Los superiores hacen uso del correo institucional para comunicarse con los colaboradores.					
14. Los superiores hacen uso de Whatsapp para comunicarse con los colaboradores.					
15. Los superiores hacen uso de memorándums para comunicarse con los colaboradores.					
16. Todo el personal tiene acceso a comunicación inmediata con la dirección.					
17. Los colaboradores tienen la libertad y confianza para comunicarse con sus superiores.					
18. Los colaboradores tienen la práctica de reportar informes para sustentar el progreso de sus trabajos.					
19. Las coordinaciones con los compañeros se da de manera oportuna.					
20. Los compañeros apoyan y se motivan entre ellos para desarrollar un trabajo favorable.					
21. Los superiores guían el trabajo de sus colaboradores.					
22. Los superiores conceden permisos extraordinarios.					
23. El trato en la institución es igualitario para todo el personal.					
24. Coordina con sus compañeros de trabajo antes de presentar alguna propuesta o acuerdo.					
25. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.					
26. Se maneja un trato cordial entre los colaboradores.					
27. En la institución se dan espacios que favorecen la integración del personal.					
28. Los colaboradores se expresan con empatía cuando van a manifestar alguna disconformidad.					
29. Si un compañero manifiesta alguna incomodidad, usted se interesa por escucharlo.					
30. Si alguien le realiza una consulta sobre un trabajo mutuo, usted es solidario y se lo da.					
31. Actúa con la verdad a pesar de que pueda generar malestar en sus compañeros.					
32. El personal tiene una escucha receptiva ante los problemas que se suscitan en la institución.					
33. Se toma en cuenta el punto de vista de todos los trabajadores.					
34. Se verifica la comprensión de las funciones asignadas.					
35. Se realiza un control por parte de los superiores a los trabajos establecidos.					

CATEGORÍA 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
36. Se cumple con presentar el trabajo a tiempo.					
37. Todas las tareas asignadas se llegan a concretar.					
38. El personal cuenta con capacitaciones actualizadas para desarrollar bien sus funciones.					
39. Se da mantenimiento oportuno a las aulas talleres.					
40. Le dan las indicaciones de cómo debe hacer los trabajos encomendados.					
41. Se ofrece a los colaboradores participar de las capacitaciones que le programan a la institución.					
42. Se le indican los plazos en los que debe de concretar un trabajo.					
43. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de capacitación del personal					
44. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de materiales y equipos.					
45. Hay dificultad de concretar con el trabajo por falta de una coordinación eficiente.					
46. Surgen demoras en el trabajo por diferencias entre los compañeros.					
47. Los encargados informan sobre cuál es la misión, visión y objetivos establecidos en la institución.					
48. Se ofrecen oportunidades de desarrollo profesional en la institución.					
49. El CETPRO es una entidad a la que usted se siente orgulloso de pertenecer.					
50. Se realiza una programación para el mantenimiento de las aulas talleres.					
51. Se registran los requerimientos que los colaboradores solicitan para el mantenimiento de las aulas talleres.					
52. En la agenda institucional se programan actividades de confraternidad.					
53. Se realiza un registro de las funciones y responsabilidades que le corresponden a cada trabajador.					
54. Se elabora infografías de los procesos administrativos de la institución.					
55. Se involucra a todo el personal para actualizar el plan anual de trabajo.					
56. Se realizan jornadas de fortalecimiento sobre la misión, visión y objetivos institucionales.					
57. Se da atención a los requerimientos de manera oportuna.					
58. Considera necesario contar con supervisión que guie su trabajo.					
59. Se le invitó a participar de alguna capacitación referente a su área de trabajo en el año 2023.					
60. Se cumplió con el abastecimiento de insumos para los mantenimientos programados de las aulas talleres.					
61. Se efectuó la compra de maquinarias y accesorios que se ofrecieron para las aulas talleres.					
62. Se realiza un registro de los trabajos pendientes de concretar.					
63. Se facilitó la participación de los colaboradores en las actividades grupales programadas en el año 2023.					
64. Se designaron responsables para velar el desarrollo de su trabajo.					
65. Se realiza una distribución justa del trabajo en la institución para cada evento.					
66. Conoce usted lo que sus compañeros esperan de su desempeño cuando se le asigna un trabajo.					
67. Su afinidad con los compañeros ha condicionado la toma de alguna decisión.					
68. Los colaboradores participaron de las capacitaciones comunicadas.					
69. El personal está capacitado para cumplir con sus funciones.					
70. Se practica el trato equitativo e igualitario hacia todos los compañeros de trabajo.					
71. Le fue fácil coordinar con los responsables la atención a los requerimientos presentados.					
72. Se le solicitan informes del avance de sus trabajos.					
73. Le es suficiente el apoyo que le brinda la dirección con la orientación sobre el trabajo que debe desarrollar.					
74. Los trabajos grupales le han ayudado para limar asperezas con sus compañeros.					
75. Planificar un proceso para cada trabajo le ayudó a desarrollar un trabajo progresivo.					
76. Las capacitaciones recibidas le ayudaron a realizar un trabajo más eficiente.					
77. La repartición de funciones evitó la evasión de responsabilidades.					
78. Se realizó una distribución de funciones para lograr un equipo de trabajo más satisfecho.					
79. Cuando se indican observaciones a un trabajo realizado el responsable hace las correcciones a tiempo.					
80. Se tiene claro de cómo realizar los trámites administrativos en la institución.					
81. Se promueve que el personal esté capacitado para responder a las necesidades actuales.					
82. Las capacitaciones donde participó cumplieron con sus expectativas.					
83. Existen prácticas de mejora continua para mejorar el servicio.					
84. Ante cualquier problema en el trabajo, los supervisores dan una atención inmediata.					

85. Se entrena oportunamente al personal cuando se le asigna una nueva tarea.					
CATEGORÍA 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
86. Se realiza periódicamente una evaluación registrando si el servicio actual es mejor al que se ofrecía.					
87. Se han propuesto formas alternativas para que todos los trabajadores tengan acceso a ser capacitados.					
88. Se registran las acciones correctivas que se han dado para cumplir bien un trabajo.					
89. Las fallas que se detectan en un proceso son ocasiones para iniciar una revisión y atención de las causas.					
90. Los superiores propician y facilitan los permisos para que sus colaboradores puedan participar de más espacios de confraternización.					