



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL EFICIENTE  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE UNA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR**

**PRESENTADO POR  
LUIS ANTHONY PRETEL DELGADILLO**

**ASESOR  
CÉSAR AUGUSTO SMITH CORRALES**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER  
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL EFICIENTE  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE UNA  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**PRESENTADO POR  
LUIS ANTHONY PRETEL DELGADILLO**

**ASESOR  
MAG. CÉSAR AUGUSTO SMITH CORRALES**

**LIMA, PERÚ  
2020**

PORTADA .....	i
INDICE .....	ii
INTRODUCCION .....	iii
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	4
1.2.1 Problema General:.....	5
1.2.2 Problemas específicos: .....	5
1.3 Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación.....	6
1.4.1 Importancia de la investigación .....	6
1.4.2 Viabilidad de la investigación .....	6
1.5 Limitaciones del estudio.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	7
2.1.1 Tesis Nacional .....	7
2.1.2 Tesis Internacional .....	8
2.2 Bases Teóricas: .....	9
2.2.1 Canales de Comunicación.....	9
2.2.2 Desempeño Laboral .....	13
2.2.3 Identidad Corporativa: .....	14
2.3 Definición de términos básicos: .....	18
<b>CAPÍTULO III : RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA .....</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>22</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>23</b>

## INTRODUCCIÓN

La investigación abarca sobre conocer la importancia de los canales de comunicación para un eficiente desempeño laboral de una institución educativa particular tomando en cuenta la gran significación de la identidad corporativa y lo valioso que es el público interno ya que de este depende el éxito de la organización.

En la actualidad, los canales de comunicación formales son de gran interés principalmente para las empresas, organizaciones e instituciones educativas ya que estos los ayudan a poder entablar una comunicación de manera eficaz. Por ello es valioso poder conocer y también saber cuáles aplicar según el contexto que se encuentren a fin de poder mantener el mismo mensaje con sus colaboradores para un buen desempeño en sus tareas, creando así un grato clima laboral.

Por lo que cada organización evalúa que tipo de canales comunicacionales aplicar en sus comunicados, mensajes, etc. Para la rápida interpretación y recepción de la información de manera clara y precisa que facilite la realización de sus labores diarias

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Consideramos importante la comunicación efectiva en una organización para el buen desempeño de los trabajadores y el crecimiento de este. Al no captar bien la información, lo único que lograremos serán los malos entendidos y fallas en la labor del personal. Los canales de comunicación son de alta importancia para un mejor entendimiento de los mensajes que los directivos desean transmitir a sus empleados.

En la actualidad los docentes educativos han sido de principal nexo entre colegio-alumno, ya que mantienen una comunicación permanente con el alumnado. Sin embargo, a muchos de los profesores se les hace complicado el poder expresar sus opiniones y/o emociones a fin de poder contextualizar mejor cualquier suceso dentro de la institución educativa. Además saber identificar e interpretar los canales de comunicación a fin de mantener el mismo mensaje y desarrollar las actividades académicas de manera eficiente, siendo el ejemplo de los buenos resultados, los alumnos.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema General:

¿De qué manera los **canales de comunicación** son eficientes para el **desempeño laboral** de los docentes de una institución educativa particular?

### 1.2.2 Problemas específicos:

¿De qué manera la **COMUNICACIÓN** se relaciona con la **CULTURA LABORAL** de los docentes de una institución educativa particular?

¿Qué relación existe entre **LA EFECTIVIDAD** y la **REMUNERACION POR LASCOMPETENCIAS** de los docentes de una institución educativa particular?

## 1.3 Objetivos de la investigación

- Determinar los **canales de comunicación** para un eficiente **desempeño laboral** de los docentes de una institución educativa privada.

### 1.3.1 Objetivos específicos

Precisar cómo la **comunicación** se relaciona con la **cultura laboral** de los docentes de una institución educativa particular.

Conocer la relación entre la **efectividad** y la **remuneración por las competencias** de los docentes de una institución educativa particular.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

Es importante porque se evidenciará la importancia que tienen los canales de comunicación para el eficiente desempeño laboral docente en el sector privado. Es

relevante porque en la actualidad hay un punto en donde todas las organizaciones revierten ese punto a fin de conocer el canal adecuado para que el mensaje sea codificado de manera idónea.

### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

La actual investigación cuenta con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios, así como la requerida asesoría metodológica y acceso a la información que permite que esta investigación sea viable.

## **1.5 Limitaciones del estudio**

No cuentan con una limitación en el acercamiento a la indagación que permita conocer los factores que aporten al fracaso o al éxito de los canales de comunicación para el eficiente desempeño laboral de los profesores de una institución educativa particular.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Los trabajos hallados en los diferentes contextos académicos, enlazados a las variables del presente estudio, nos facultan presentar los siguientes antecedentes vinculados con la investigación.

#### **2.1.1 Tesis Nacional**

Según Flores, Y. y Chafloque, D. (2019) en su tesis de licenciatura titulado “Gestión de los canales de comunicación interna e identidad corporativa en los trabajadores administrativos de la UGEL Santa, 2019” publicado en la Universidad Cesas Vallejo de Chimbote. Perú.

Expresa que; en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa pese a contar con gran número de personal administrativo, hay docentes que cumplen dicha función y esto a causa de las difíciles condiciones presupuestales, con ello también carecen los recursos para implementar una rápida y efectiva intranet, puesto que la comunicación que mantiene el personal es de manera impresa y la circulación de estos, es muy lenta generando así que la información llegue de manera tardía y no habiendo tanta estimulación en el personal para el buen desempeño laboral.

Considerando como problema también que sus colaboradores no manejan en su totalidad la tecnología por lo cual no generan mucha interacción en sus redes sociales. Agregando que, los directivos no mantienen una estabilidad en su centro de labor ya que son rotados o retirados dependiendo de los cambios gubernamentales a nivel regional, generando así poca integración en sus colaboradores y el bajo desempeño en sus labores diarias.

### **2.1.2 Tesis Internacional**

Según Díaz, C. (2015) en su tesis de titulación denominado “Los canales de comunicación interna y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la CAPEIPI (Cámara de la pequeña y mediana empresa de Pichincha)” publicado en la Universidad Central del Ecuador. Ecuador

Manifiesta que; La institución no emplea un plan de comunicación interna a fin de conocer las comunicaciones en absoluto, por lo que la utilización de sus canales de comunicación se encuentran descuidadas, así como también la comunicación interdepartamental es poco dúctil para el receptor debido a que no se opera de manera correcta para la transferencia de la información y por consecuente se realice una retroalimentación efectiva.

Considerando de gran importancia el factor comunicacional ya que ayudará a crear una cultura organizacional y por ende se genere un rendimiento más eficiente en sus colaboradores.

## **2.2 Bases Teóricas:**

### **2.2.1 Canales de Comunicación**

Los canales de comunicación son un elemento de la comunicación por el cual el emisor transmite la información a fin de entablar una relación con el receptor y comunicarse entre estos. Por ello es aconsejable estar en varios, para así establecer lazos con más de uno.

Según Arias, C. (1973) en el curso sobre comunicación escrita, propone la siguiente definición: “Se puede definir el canal de comunicación como los sentidos por medio de los cuales el receptor o el descifrador pueda percibir el mensaje el cual ha sido cifrado o codificado y transmitido por la fuente o por el cifrador”.

Los canales de comunicación facilita a los docentes a poder recibir el mensaje de manera adecuada y así poder mantener la misma información a fin de lograr los objetivos que el colegio tiene como finalidad.

## **a. Efectividad**

La efectividad es la base para que una organización pueda desarrollarse de manera eficaz. Mediante la comunicación de los directivos con sus colaboradores, podremos resaltar y poner en evidencia la comprensión precisa y clara del mensaje para así ejecutarlo en la empresa, con el fin de obtener buenos resultados por ambas partes.

Según Traverso, P., Williams, B. y Palacios, I. (2017) mencionan lo siguiente: “La efectividad de la comunicación simboliza un elemento esencial indispensable para la interacción e integración del recurso humano al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una imprescindible relación con la intervención de las estrategias”.

La comunicación efectiva es tratada en base a los profesores que trabajan en un colegio privado, ya que de ellos dependerá el buen rendimiento de los escolares. Viéndose obligados a tener una buena escucha, para el cumplimiento de sus asignaciones y garantizar el buen paso de la teoría a la práctica.

## **b. Habilidad Comunicativa**

Las habilidades comunicativas nos ayudan mucho para poder establecer una mejor comunicación, gracias a estas habilidades se pueden relacionar de manera efectiva y directa, aumentando así tu credibilidad como persona.

Según Yuste, A. y García, T. (1999) proponen la siguiente definición: “Las habilidades comunicativas pueden favorecer un mayor grado de autoconfianza, una mejora en la autoestima y la autovaloración por parte de las personas participantes en procesos de formación. Este hecho contribuye a estimular la participación social y cultural de todos los grupos sociales”.

Las habilidades comunicativas como: escuchar, hablar, entre otras ayudarán a tener una comunicación efectiva entre los directivos y docentes con el fin de promover además la colaboración de los profesores en las reuniones y confianza en ellos para poder comunicare con los otros generando una integración.

### **c. Comunicación:**

Es un proceso en donde dos a más personas comparten información, con el fin de expresar algo que se desea transmitir hacia la otra persona (mensaje). Para esto es necesario que existan dos a más individuos, de lo contrario no sería una “comunicación”.

Según Verderber, K., Verderber, R. y Sellnow, D. (2015) proponen la siguiente definición: “La comunicación es un proceso complejo durante el cual expresamos, interpretamos, y coordinamos mensajes con otros para crear un significado

compartido, lograr metas sociales, manejar identidad personal, y mantener nuestras relaciones”.

La comunicación es de suma importancia en un centro educativo, para que pueda existir un buen ambiente laboral y de esta manera los docentes puedan integrarse de tal forma saber y conocer sus funciones y tareas asignadas por el directivo.

#### **d. Mensaje**

Es un elemento fundamental de la comunicación, información que una persona (emisor) transmite a otra (receptor) con el fin de dar a conocer algo creando así una comunicación sobre un tema de interés entre ambas partes.

Según Beristáin, H. (1992) propone la siguiente definición: “Es una cadena finita de señales producidas, mediante reglas precisas de combinación, a partir de un código dado, y susceptibles de ser transmitidas con un mínimo de errores, a través de un canal que codifica hasta un receptor que lo decodifica”.

El mensaje es un factor importante dentro de una institución educativa privada ya que de esta manera beneficiará al colegio, si la plana docente sabe emplearla y entenderla, de acuerdo a las buenas intenciones que los directivos tengan hacia ellos.

### **2.2.2 Desempeño Laboral**

El desempeño se evalúa dependiendo de los alcances, cumplimientos y méritos que logra el colaborador durante su estadía en la organización. Puede ser bueno como también malo, para ello se realiza un análisis y se verifican quienes tienen mayores capacidades y también ayudar a los que tienen menor capacidad, esto con el fin de brindar un buen producto o servicio a los públicos que va dirigido.

Según Flannery, T., Hofrihter, D. y Platten, P. (1997) proponen la siguiente definición: “Esto significa adquirir nuevos conocimientos, nuevas habilidades, nuevas competencias nuevas conductas. El empleo ya no es considerado como un compromiso de por vida, sino más bien como un contrato de rendimiento que se renueva continuamente”.

El desempeño laboral dentro de la institución educativa se ve reflejado en los comentarios por parte de los padres de familia y también el alumnado, quienes comparten la mayor parte de su tiempo con los docentes.

#### **a. Cultura Laboral:**

Los valores y derechos del personal dentro de una organización son tomadas en cuenta y con mucha delicadeza, se tiene que saber a lo que nos enfrentamos ya todo

está en cada persona, aclarando que las personas tienen la libertad de optar por el trabajo que más les convenga.

Según Pümpin, C., García, S. (1988) proponen la siguiente definición: “Es un conjunto de, normas, opiniones y valores que representan el comportamiento de los directivos y de los colaboradores. Puede determinarse con ayuda de diferentes instrumentos de diagnósticos. El espectro va desde el análisis de documentos hasta las entrevistas personales, pasando por las visitas de la empresa, y las encuestas.

Antes de elaborar cualquier nuevo programa de remuneración, se debe tener una idea clara de la organización: de sus valores vigentes, su estructura y su personal, así como de sus metas y visión para el futuro”.

Una institución educativa privada, en su mayoría, cumplen con todos los beneficios que corresponde a los trabajadores y además de ello, premian el esfuerzo en sus tareas asignadas, como también la puntualidad en su presentación y la llegada al centro educativo de cada docente.

### **2.2.3 Identidad Corporativa:**

Considerados aspectos físicos, con los cuales la organización se da a conocer y se proyecta ante sus públicos de interés. Gracias a esto los colaboradores captan una idea o definen a la empresa (de que abarca, que ofrece, etc.).



Según Apolo, D., Murilo, H. y García, G. (2014) proponen la siguiente definición: “La identidad de una empresa no es otra razón que el ser de la institución, sus principios fundamentales diferenciadores que los lleva a interactuar con los públicos tanto internos como externos, mediante cualquier acción de comunicación corporativa”.

Conocer de primer mano a una institución educativa es base para una convivencia armónica entre los docentes, sabiendo en qué lugar están, poder sentirse identificados y hábiles para desarrollar sus competencias frente al alumnado al que se le asigne.

**a. Público Interno:**

Es todo grupo social que pertenece directamente a la organización, manteniendo vínculos y conocimientos grandes de la organización. Sin duda son la base fundamental para el buen manejo del organismo.

Según Brandolini, A., Gonzales, M. y M. Hopkins, N. (2015) propone la siguiente definición: “Aun así cuando la comunicación interna muestre un panorama de lo que sucede en la empresa, estas no deben estar distantes de lo que se comunica al público externo porque, terminantemente, el público interno también es considerado externo”.

El público interno de la institución educativa no se encuentra relacionado directamente con la casa de estudios, es por eso que los docentes no se sienten íntegros con el plantel para contribuir notoriamente con todas sus capacidades.

### **REMUNERACIÓN POR LAS COMPETENCIAS:**

La remuneración por competencias es un factor que agrada a los colaboradores, ayuda de manera significativa a la organización ya que esta se ve favorecida cuando los trabajadores realizan sus labores con una motivación a fin de alcanzar dicha remuneración.

Según Urquijo, J. y Bonilla, J. (2008) proponen la siguiente definición: “El concepto de competencia se fundamenta principalmente en tres cualidades que tienen que ver con la formación de la persona (sus conocimientos, habilidades, y destrezas) pero incluye lo que se considera una parte invisible del iceberg de la personalidad: los valores, el liderazgo, el impulso motivacional y disposición para el éxito”. Se destaca al docente que haya alcanzado sus expectativas y destaca frente a los demás por lo que el plantel hace entrega de un presente, siendo considerado como una remuneración por el desempeño de sus habilidades dentro del plantel.

### **a. Gestión del Desempeño:**

La gestión del desempeño es esencial en una organización ya que nos ayuda a poder identificar las causas que originan un déficit en el desempeño laboral y así poder plantear estrategias a fin de realizar un mejor trabajo en su centro de labores.

Según Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008) proponen la siguiente definición: “Examinando las causas de los problemas que debilitan el rendimiento, los directivos tienen que: desplegar un plan de acción y preparar a los empleados para que encuentren soluciones, así como emplear una comunicación enfocada en su productividad. A fin de gestionar y mejorar el rendimiento de los empleados”.

En un centro educativo privado la gestión del desempeño ayuda a poder conocer las causas que provocan un bajo rendimiento en los docentes, así poder establecer acciones y actividades que permitan reparar, de este modo, tener un buen rendimiento en sus tareas.

## **b. Logro de metas:**

Consideramos un logro cuando el colaborador alcanza las metas previstas del mes, superando las expectativas de los demás. Para ello se deben identificar primero los objetivos por lograr para así tener clara la meta a desarrollar.

Según Wayne, M. y Robert, N. (2005) proponen la siguiente definición: “Las empresas siguen esta orientación cuando se emplea un procedimiento dirigido a las metas. Los resultados establecidos deben estar bajo el control de la persona o el equipo, y esos resultados deben ser los que conduzcan al éxito de la empresa”.

## **2.3 Definición de términos básicos:**

- **Asignaciones:** Ejercicio o actividad que se le encarga.
- **Credibilidad:** Calidad de ser creíble.
- **Debilitar:** Reducir la fuerza o la autoridad de alguien o algo.
- **Directivos:** Que tiene facultad o virtud de dirigir.
- **Distorsión:** Deformación de un sonido, una imagen o una señal durante reproducción o transmisión.
- **Efectividad:** Suficiencia de lograr el fruto que se espera.
- **Operación:** Ejecución de una acción.

### **CAPÍTULO III : RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN BIBLIOGRAFICA**

Desde el punto de vista de los autores, podemos definir a los canales de comunicación como el soporte por el cual el receptor puede interpretar el mensaje que envía el emisor, tal como lo refiere Arias, C. (1973) considerando los canales de comunicación como los sentidos por donde el descifrador percibe el mensaje que haya sido codificado por el cifrador.

Así mismo, Según Chiavenato, I. (2009) considera que hay tres modelos de canales formales por el cual se orientan: la comunicación ascendente la cual va dirigida desde lo más bajo hacia los directivos ya sea para informar un problema, sugerencia o informe sobre su desempeño. También está la comunicación descendente, en esta la información es enviada por los directivos hacia los docentes y por último la comunicación horizontal, en ella los mensajes son directos, pueden ser entre compañeros a fin de poder coordinar alguna tarea.

Por ello en la actualidad se debe manejar los canales formales a fin de poder mantener una comunicación efectiva entre docentes y director una vez identificado el problema y su rápida acción. Resaltando lo valioso que es mantener una comunicación bidireccional donde exista una retroalimentación de ambas partes para mantener mejorando como organización.

En tanto a la efectividad, Traverso, P., Williams, B. y Palacios, I. (2017) estima como un elemento valioso para la integración de los docentes generando un vínculo con la institución.

Considerando Yuste, A. y García, T. (1999) a la habilidad comunicativa como una acción de obtener mayor confianza y estima en uno, mediante su participación en grupos sociales.

Según Verderber, K., Verderber, R. y Sellnow, D. (2015) la comunicación es un proceso que permite expresar e interpretar mensajes entre uno o más creando una información mutua. Por su parte Beristáin, H. (1995) considera al mensaje como cadena de señales que son transferidos por un canal que codifica y un receptor que lo cifra.

Si bien el desempeño laboral para Flannery, T., Hofrichter, D. y Platten, P. (1997) es la adquisición de nuevos conocimientos, nuevas habilidades, competencias y conductas ya que consideraba al empleo como un contrato de rendimiento que se renueva continuamente.

La cultura laboral según Pümpin, C., García, S. (1988) es la agrupación de normas y valores que determinan las habilidades de un directivo y del personal. Dentro de ello consideramos a la identidad corporativa que según Apolo, D., Murilo, H. y García, G. (2014) es el fundamento de vida de una institución, ya que se relaciona con los públicos tanto internos como externos.

Según Brandolini, A., Gonzales, M. y M. Hopkins, N. (2015) el público interno es definido como miembro valioso de una organización al punto de considerarlo también en acciones que implican al público externo.

En sus puntos de vista Urquijo, J. y Bonilla, J. (2008) consideran a la remuneración por competencias como fundamento principalmente en tres cualidades que tienen que ver con la formación de la persona: sus conocimientos, habilidades, y destrezas. Incluyendo los valores, liderazgo y la disposición al éxito que tenga el empleado.

La gestión del desempeño según Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008) es considerada como el análisis de las causas sobre el problema en tanto al rendimiento para así tomar acciones que ayuden en la mejora del rendimiento laboral.

Según Wayne, M. y Robert, N. (2005) sobre el logro de metas, considera que las empresas se orientan a este procedimiento cuando va direccionado a las metas y estos resultados deben estar conducidos al éxito de la organización.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que la comunicación mantiene una relación con la cultura laboral para el eficiente desempeño laboral de los docentes de una institución educativa privada ya que Pümpin, C., García, S. (1988) asegura a la cultura laboral como normas y valores que determinan las habilidades tanto del director como de los colaboradores. Manteniendo así la buena comunicación para un óptimo desempeño de sus tareas asignadas y poder coordinar las actividades pendientes en conjunto.
- Se da a conocer la relación entre la efectividad y la remuneración por competencias de los docentes de una institución educativa privada, según Traverso, P., Williams, B. y Palacios, I. (2017) afirma que la efectividad es un elemento esencial en la integración de los profesores. Agregando que la remuneración por competencias es considerada como parte de la formación, ya que al obtener buenas cualidades en la institución podrán realizar un trabajo eficiente y eficaz.



## REFERENCIAS

- Apolo, D., Murilo, H. y García, G. (2014). *Comunicación 360: herramientas para la gestión de la comunicación interna e identidad*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial. Facultad de Comunicación.
- Arias, C. (1973). *Curso sobre comunicación escrita, serie: informes de conferencias, cursos y reuniones*. Bogotá, Colombia: IICA CIRA.
- Beristáin, H. (1992). *Diccionario de retórica y poética*, México DF, México: Editorial PORRÚA S.A.
- Brandolini, A., González, M. y Hopkins N. (2009) *Comunicación Interna, claves para una gestión exitosa*. Buenos Aires, Argentina: Edit. Dircom.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*, México DF, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANAEDITORES, S.A.
- Díaz, C. (2015). *Los canales de comunicación interna y su incidencia en el desempeño de los trabajadores de la CAPEIPI (cámara de la pequeña y mediana empresa de pichincha)*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Flannery, T., Hofrihter, D. y Platten, P. (1997). *Personas, desempeño y pago*, Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós SAICF.
- Flores, Y. y Chafloque, D. (2019). *Gestión de los canales de comunicación interna e identidad corporativa en los trabajadores administrativos de la UGEL Santa, 2019* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú.
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos (5.ª edc.)*, Madrid, España: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

- Pümpin, C., García, S. (1988) *Cultura empresarial*, Madrid, España: Díaz de Santos.
- Traverso, P., Williams, B. y Palacios, I. (2017) *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*, Guayaquil, Ecuador: Universidad Ecotec.
- Urquijo, J. y Bonilla, J. (2008). *La remuneración del trabajo: Manual para la gestión de sueldos y salarios*, Caracas, Venezuela: Editorial Texto C.A.
- Verderber, K., Verderber, R. y Sellnow, D. (2015). *¡Comunícate!*, México DF, México: CENGAGE LEARNING.
- Wayne, M. y Robert, N. (2005). *Administración de recursos humanos*, México DF, México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Yuste, A. y García, T. (1999). "Cambio educativo: presente y futuro", Oviedo, España: Universidad de Oviedo.