



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa
Local: Un análisis desde la perspectiva de las áreas
administrativas. Tumbes, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

AUTORA:

Ordinola Ruiz, Angelica Azucena (orcid.org/0000-0002-9795-2029)

ASESOR:

Mg. Veliz Lluncor, Oscar Eduardo (orcid.org/0000-0001-9155-1710)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios, por colmar de bendición cada día y dejar lograr este objetivo en mi vida A mis padres, por ser el pilar fundamental en mi vida, por su incondicional apoyo que me brindan todos los días y por haberme inculcado los valores de la disciplina y persistencia.

Agradecimiento

Le doy gracias a Dios por guiarme a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, bendecirme para realizar un sueño anhelado.

Expreso mi agradecimiento a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL-TUMBES), por haberme permitido realizar el trabajo de investigación en sus instalaciones y brindarme todas las facilidades del caso.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	12
3.2 CATEGORÍAS, SUBCATEGORÍAS Y MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN.	12
3.3 ESCENARIO DE ESTUDIO	13
3.4 PARTICIPANTES	13
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	14
3.6 PROCEDIMIENTO	14
3.7 RIGOR CIENTÍFICO	14
3.8 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	16
3.9 ASPECTO ÉTICO.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	35

Resumen

La investigación se llevó a cabo con la intención de analizar la comunicación interna de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la ciudad de Tumbes desde la perspectiva de las áreas administrativas. Se empleó la teoría de la comunicación organizacional para fundamentar el marco teórico de esta investigación. El estudio es de enfoque cualitativo, de tipo básico y de diseño estudios de casos. Como técnica de recolección de datos, se utilizó la entrevista y, como instrumento, una guía de entrevista la cual fue aplicada a 16 miembros de cuatro jefaturas de la entidad. Se concluye que la comunicación interna que se desarrolla en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de la ciudad de Tumbes sirve como un elemento principal que fomenta el compromiso de los colaboradores. El buen uso de herramientas de comunicación interna mantiene a los colaboradores informados sobre los problemas e inconvenientes que pueden surgir en la entidad. Asimismo, permite que los trabajadores se sientan integrados con la institución, lo que motiva a los trabajadores a realizar sus labores encomendadas de manera óptima.

Palabras clave: Comunicación interna, canales de comunicación, barreras de comunicación.

Abstract

The research was carried out with the intention of analyzing the internal communication of the Local Educational Management Unit (UGEL) of the city of Tumbes from the perspective of area managers. The theory of organizational communication was used to support the theoretical framework of this research. The study has a qualitative approach, basic type and case study design. An interview was used as a data collection technique and an interview guide was used as an instrument, which was applied to the members of sixteen of the entity's management. It is concluded that the internal communication developed in the Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) of the city of Tumbes serves as a main element that fosters the commitment of the placements. The good use of internal communication tools keeps collaborators informed about problems and inconveniences that may arise in the entity. It also allows workers to feel integrated with the institution, which motivates them to perform their assigned tasks optimally.

Keywords: *Internal communication, communication channels, communication barriers.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existen diversas problemáticas que afectan a las empresas e instituciones del estado, y una de las más importantes es la comunicación interna. A menudo, las organizaciones no le dan la importancia debida a este aspecto, lo que puede generar una serie de síntomas que afectan negativamente el desempeño y la productividad de los colaboradores.

Entre los síntomas más comunes de una comunicación interna deficiente en las instituciones del estado, se presentan, por ejemplo, la falta de cohesión y coordinación entre los diferentes departamentos o áreas de la institución, la falta de claridad en las instrucciones y objetivos, el incumplimiento de plazos y la pérdida de información importante. Estos síntomas pueden parecer menores en un primer momento, sin embargo, si no se les presta atención pueden generar problemas mayores que afecten la imagen y la rentabilidad de la organización en relación con sus grupos de interés.

Las causas de una comunicación interna deficiente pueden ser diversas. Frecuentemente, se debe a la falta de canales efectivos de comunicación en los distintos niveles jerárquicos de la institución. En diversas ocasiones, los líderes de la organización no están dispuestos a escuchar las opiniones y sugerencias de sus subordinados, lo que genera desmotivación y desinterés por parte de los empleados. Además, en ocasiones la comunicación se vuelve unidireccional, en la que los líderes emiten instrucciones y los empleados las cumplen sin tener la oportunidad de hacer comentarios o preguntas, generando diversas consecuencias.

Las consecuencias de una comunicación interna deficiente pueden ser muy negativas para la organización. En primer lugar, se genera un ambiente laboral tenso y poco colaborativo, lo que afecta el desempeño y la satisfacción de los empleados. Además, los errores y retrasos en la ejecución de tareas afectan la calidad del producto o servicio ofrecido por la organización, lo que se traduce en una pérdida de clientes y una disminución de la rentabilidad. También hay un impacto negativo en la imagen de la organización, ya que una comunicación

interna deficiente puede generar rumores y desinformación que afecten la reputación de la empresa o institución.

En el contexto global, según el estudio "State of the American Workplace Report" de Gallup (2017) los empleados no se sienten comprometidos en su trabajo debido a problemas en la comunicación interna. Esto puede resultar en una disminución de la productividad, un aumento en la rotación de personal y una menor satisfacción laboral. La comunicación deficiente también puede generar malentendidos y conflictos dentro de la organización, lo que puede afectar el clima laboral y el desempeño de los empleados.

En el ámbito educativo, y específicamente en la UGEL-Tumbes (desde ahora llamaremos UGEL-Tumbes), la comunicación interna es fundamental para garantizar una educación de calidad y un monitoreo eficiente de los procesos educativos. No obstante, es posible que la institución enfrente problemas similares a los mencionados anteriormente, lo que puede afectar el desempeño de los trabajadores y, en última instancia, el bienestar de los estudiantes.

Las consecuencias de una comunicación interna ineficiente en la UGEL-Tumbes pueden manifestarse en diversos aspectos, como la falta de coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos, el incumplimiento de metas, la desmotivación del personal y la inadecuada atención a las necesidades de los estudiantes y docentes. Además, la falta de retroalimentación y transparencia en los procesos de comunicación puede generar desconfianza y un menor compromiso por parte de los empleados.

Ante esta situación, es necesario analizar la realidad problemática de la comunicación interna en la UGEL-Tumbes, desde las causas hasta las consecuencias, con el fin de identificar áreas de mejora y proponer soluciones para optimizar el funcionamiento de la institución y contribuir al desarrollo social y educativo de la región. En ese sentido, se plantea como problema general ¿Cómo se desarrolla la comunicación interna en la UGEL-Tumbes desde la perspectiva de las áreas administrativas? Desagregándose problemas específicos: P₁ ¿Cuál es la situación actual de la comunicación interna de la UGEL-Tumbes en términos

de los diferentes niveles de comunicación?; P₂ ¿Cuáles son las barreras de la comunicación interna en la UGEL-Tumbes?; P₃ ¿Cuáles son los componentes de retroalimentación de la comunicación interna en la UGEL-Tumbes?

La investigación se justifica desde el aspecto social, tal como lo indica Arias (2012). Se precisa que la comunicación interna es fundamental para el funcionamiento adecuado de cualquier institución. Al mejorar la comunicación interna en la UGEL-Tumbes, se contribuye al bienestar de los trabajadores y al óptimo funcionamiento de la organización. Esto tiene un impacto directo y positivo en la calidad del monitoreo de la educación impartida con la finalidad de generar un desarrollo social en la región.

Desde el aspecto práctico, se justifica tal como lo indica Hernández et al. (2014). Las conclusiones de esta investigación serán útiles para la UGEL-Tumbes y otras instituciones educativas similares que deseen mejorar sus procesos de comunicación interna. Al identificar las barreras, el diagnóstico de la situación actual y las características de la retroalimentación, se proponen soluciones y estrategias para abordar los problemas encontrados, lo que resulta en una mayor satisfacción laboral, colaboración efectiva y un mejor desempeño de los empleados. Finalmente, también se justifica desde un aspecto teórico, tal como lo indica Mejía et al. (2014). Al utilizar la teoría de la comunicación organizacional como marco teórico, se pueden generar nuevas perspectivas y posibles extensiones de esta teoría en el contexto educativo. Asimismo, se puede contribuir a la identificación de mejores prácticas y estrategias de comunicación interna en entornos similares.

Ante ello, se plantea como objetivo general: analizar la comunicación interna en la UGEL-Tumbes desde la perspectiva de las áreas administrativas. A partir del objetivo general se desagregan los siguientes objetivos específicos: (1) diagnosticar la situación actual de la comunicación interna en los colaboradores de la UGEL-Tumbes en cuanto a los diferentes niveles de comunicación; (2) describir las características de las barreras de comunicación interna en la UGEL-Tumbes; (3): Describir las características de la retroalimentación de la comunicación interna la UGEL-Tumbes.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se dará inicio a la presentación de antecedentes nacionales e internacionales relacionados con la variable comunicación interna. Este proceso es fundamental para contextualizar el estudio y establecer un marco de referencia sólido para la presente investigación. La revisión de antecedentes permitió identificar y analizar los avances, desafíos y brechas existentes en el conocimiento del tema, tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, esta etapa contribuirá a la comprensión de las diversas perspectivas teóricas y metodológicas adoptadas en investigaciones previas, lo que facilitará la selección de enfoques y herramientas adecuados para el análisis de la comunicación interna del presente estudio.

En primer lugar, Tello & Sernaque (2016) tuvieron como objetivo analizar la comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 - San Martín de Porras. El estudio es con enfoque cualitativo y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 60 colaboradores a los cuales mediante la técnica de la observación se empleó un checklist como instrumento de recolección de datos. Los resultados caracterizaron los procesos de la comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 - San Martín de Porras. Se llegó a la conclusión que la lista de dificultades que tenía la entidad en materia de comunicación interna repercutía en el desempeño de sus funciones laborales de los colaboradores de la institución.

Asimismo, Untiveros (2017) tuvo como objetivo examinar la evolución de la comunicación interna en la empresa Liderman. La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista a profundidad y el focus group, ambas con sus respectivos instrumentos de recolección de datos. Los participantes para las entrevistas fueron Gerente General y a 3 administrativos. Asimismo, los participantes para el focus group fueron los trabajadores de la empresa. Se concluye que la evolución de la comunicación interna ha permitido un mayor compromiso y participación por parte de los trabajadores.

De la misma forma, Manzano (2017) tuvo como objetivo medir la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y

Crédito San Salvador de Puno. La investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental. La investigación tuvo como muestra a 11 colaboradores la cual se le aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluye que los colaboradores afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral en la organización.

Neyra (2019) se planteó como objetivo de investigación proponer un Plan de Comunicación Interna para la empresa petrolera SAPET DEVELOPMENT PERU INC. SUCURSAL PERÚ, con la intención de que los colaboradores mantengan una comunicación óptima y que todos los mensajes que la empresa quiera transmitir estén correctamente codificados. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 100 empleados de la empresa. Se concluye que manteniendo la comunicación interna en SAPET y generando cambios se crea un buen clima laboral en la empresa, el cual se refleja en un mejor desempeño de los empleados, obteniendo un sentimiento de pertenencia y reconocimiento por parte de la organización.

Asimismo, Guevara (2020) diseñó como objetivo de investigación determinar el esquema de la comunicación interna en la Corporación Belleza S.A.C. Dicho estudio es de tipo aplicada, su diseño no experimental, teniendo un corte transversal. El informe tiene una población administrativa, utilizando todo el personal para aplicar su instrumento que fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado que en la organización existe tres niveles muy relevantes en la comunicación interna que son: comunicación ascendente, descendente y horizontal. La investigación concluye que las políticas en la organización son oportunas en el progreso de la comunicación interna con los demás integrantes de la empresa con el propósito de cumplir las metas propuestas.

Además, Gutiérrez & Agudelo (2017) en su informe de tesis en el país de Colombia, para los trabajadores de la universidad de Pereira, tuvieron como objetivo medir los efectos de la comunicación organizacional en el desempeño laboral. El estudio de la investigación tiene enfoque mixto, descriptiva y correlacional, el diseño no experimental, teniendo como corte transaccional. El estudio aplicó los instrumentos de entrevista, encuesta y focus group, todos con

sus respectivos instrumentos de recolección de datos. La muestra fue de 117 colaboradores. Como conclusión se presenta que los colaboradores mantienen una comunicación en forma ascendente, descendente y horizontal, utilizando los medios escritos, eligiendo el email como principal.

También, Caicedo (2018) tuvo como objetivo diseñar de estrategia de comunicación interna, que permita defender el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Rubbercom. La investigación presenta un enfoque mixto, descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de corte transaccional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario aplicando a 12 colaboradores como muestra de la investigación. Se concluye que, la comunicación interna en la organización es un desorden, existe mucha información, pero no llega en los tiempos adecuados, es decir que el mensaje llega tarde porque los trabajadores desconocen los niveles de comunicación interna; se recomienda urgente que debe elaborar un plan de comunicación interna, porque existe unas falencias en el trabajo en equipo y la fluidez de los mensajes, siendo necesario fortalecer la comunicación efectiva.

Del mismo modo, Cardona (2018) en Colombia, tuvo como objetivo medir la relación de los funcionarios de planta con la gestión de la comunicación interna en una Gobernación. Dicho estudio tiene un camino mixto, de forma descriptiva correlacional, de diseño no experimental. Para la investigación se hizo una entrevista a la directora de comunicaciones, así mismo la encuesta se aplicó a 139 colaboradores. El investigador en su informe final concluye que, los trabajadores no tienen conocimiento que existe un plan comunicación; también que los medios internos que utilizan los colaboradores es el correo institucional, teniendo muchas dificultades en la comunicación efectiva; además, hay obstáculo en la retroalimentación del mensaje. Transportando medios inconsecuentes entre ellos el chisme y rumor. Siendo necesario la comunicación interna por que los colaboradores de la Universidad se beneficiasen con las incorporaciones de herramientas que ayuden a mejorar sus competencias en el quehacer diario de la organización.

Por otro lado, Moyón (2019) realizó su estudio que buscó medir la gestión de la comunicación interna y su influencia en el clima laboral. La ruta utilizada es cuantitativa, su diseño no experimental, el tipo de investigación es descriptiva, El autor realizó un cuestionario, entrevista a una población de 17 docentes que fue la muestra para dicho estudio. Concluyendo el autor que, la comunicación interna entre colaboradores de baja jerarquía y la máxima autoridad es efectiva; además menciona que las reuniones que se realizan forman a los colaboradores una cultura organizacional, se fomentan un clima laboral melódico; también, el elemento importante es la motivación como también los canales de comunicación influyen en la comunicación interna. Siendo necesario que uso correcto de los canales de comunicación y el elemento de la motivación lo que mejorará una fluida comunicación.

Además, Mora (2017) propuso como objetivo estudiar a la comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral. La investigación fue de enfoque cualitativo. El investigador utilizó instrumentos como observación participante, la entrevista, la encuesta y grupos focales con sus respectivos instrumentos de recolección de datos. Teniendo como resultados que las dificultades que existe en la organización se reflejan en la mala gestión de procesos en la comunicación y en falta de estrategias correctas que puedan compartir sus opiniones, son algunos de los elementos que dificultan la comunicación interna, cuando el acontecimiento es negativa, malogra el ambiente laboral. El autor concluye que los pilares más importantes en las organizaciones es la comunicación interna.

Luego de haber realizado una investigación exploratoria exhaustiva de antecedentes nacionales e internacionales en el campo de la comunicación interna, la cual ha permitido identificar las principales tendencias, enfoques y hallazgos en la literatura científica relacionada con el tema, se procede a desarrollar un marco teórico o conceptual sólido y coherente, el cual fundamenta y guía el estudio de la variable comunicación interna en el contexto específico de la investigación. Este marco teórico permite establecer las relaciones conceptuales y teóricas pertinentes, así como definir de manera precisa los términos y conceptos clave asociados a la comunicación interna en el presente estudio.

En primer lugar, es importante conceptualizar a la comunicación interna, la cual tiene como objetivo principal desarrollar herramientas que mejoren el flujo de información dentro de una organización, fomentando una comunicación efectiva entre todos los colaboradores en las distintas áreas de la institución. De manera más precisa, se considera que la comunicación interna implica situaciones en las que los individuos comparten e intercambian sentimientos, opiniones, principios e ideas dentro de una entidad sea estatal o privada. Por lo tanto, es esencial establecer estrategias de comunicación interna que fortalezcan la confianza, el conocimiento, la empatía y otros aspectos emocionales entre los trabajadores (Pizzolante, 2017).

Además, una de las herramientas clave en la comunicación interna es la gestión efectiva del tiempo, lo que optimiza las etapas de la comunicación en todo el contexto de una organización. Este enfoque se debe considerar como una inversión en la capacitación en comunicación interna en las organizaciones, cuyos resultados se reflejarían en una mayor productividad y un mejor rendimiento en la gestión de la organización. Según Fernández (2009), la comunicación interna se ha convertido en una necesidad estratégica para la mayoría de las organizaciones, siendo un requisito fundamental para garantizar el correcto funcionamiento de la empresa. Sin embargo, una mala gestión de la comunicación puede volverse un factor adverso, especialmente en momentos de dificultades empresariales (Popa, 2020).

Es por ello, que para comprender a fondo la comunicación interna, debemos reconocerla como un mecanismo que facilita el intercambio y la recepción de opiniones, consultas y mensajes dentro de la organización. Este proceso, que ocurre entre dos o más individuos, implica etapas complejas de interacción, en las que los mensajes, representados como códigos análogos, requieren de canales adecuados para un intercambio eficaz de información. Del mismo modo, según Lozada (2004), la comunicación interna experimenta su evolución dentro de las organizaciones, y su análisis debería enfocarse en dos aspectos cruciales: primero, la comunicación interna impartida que se da con los planes operativos de la organización, y segundo, la codificación que ésta implica (Fernández, 2009; Lozada, 2004).

Dentro de una organización, todos los individuos tienen que estar informados de las actividades que programa la entidad, esto permitirá reducir la escasa fluidez que tienen los colaboradores con su empresa, cuando los trabajadores estén orientados serán más competentes en el plano laboral y profesional. Es fundamental que exista una cultura de comunicación basada en los procesos, canales y la confianza para realizar sus funciones de su trabajo, esto llevará a los resultados esperados por la organización, los trabajadores tienen que estar identificados para esperar, dialogar, exigir que la información sea oportuna y clara (Cornejo, 2019).

Toda organización tanto pública como privada, se inicia con objetivos precisos, claros y oportunos para poder cumplir las metas como organización. En base a este contexto es necesario que las energías tienen que ser en equipo de trabajo, demostrando la calidad de servicios, compromiso, integridad, eficacia y eficiencia, siempre alineadas a los logros institucionales y de esta forma fortalecer la identificación, la innovación, creatividad y participación en conjunto, mediante los canales oportunos; siendo flexible y dinámico en la empresa (Ongallo, 2002).

Cuando se menciona de los canales de la comunicación interna, Neill & Jiang (2017), manifiestan que el continuismo con los trabajadores, mediante una serie de canales como los boletines, la comunicación presencial, el correo electrónico, el periódico mural. Todos ellos son parte de una estrategia en la comunicación.

En su informe de tesis Robbins (2001) plantea en su estudio tres niveles de la comunicación interna: ascendente, es aquella comunicación cuando el mensaje es de abajo hacia arriba, sin salirse de la estructura organizacional. Es decir, los colaboradores dan sus ideas a sus superiores. Por ejemplo, ideas de solución de un problema en la institución, informando el cumplimiento de metas, etc. Descendente, es aquella cuando la comunicación fluye de arriba hacia abajo, es decir los superiores hacia el rango bajo. Siendo utilizado por los jefes cuando imparten indicaciones. Las herramientas que llegan a utilizar son: emails, entrevistas, entre otros. Horizontal, es cuando el mensaje fluye en paralelo con el mismo nivel de la organizacional. Las herramientas que se utilizan son: verbal, directa, reuniones, correos electrónicos, etc.

Asimismo, Chiavenato (2007) menciona que dentro de la comunicación interna existen barreras que dificultan el procedimiento de una comunicación, es decir que la noticia o mensaje que difunden no llega con la misma fuerza que al inicio, sino un mensaje distinto lo que se recibe. El investigador presenta en su informe tres obstáculos. La primera son las barreras personales, las cuales son aquellas dificultades que se dan por las limitaciones, sentimientos, entre otros. También presenta las barreras físicas, las cuales son aquellas dificultades que viene de los externos y que es muy ajeno al colaborador. Por ejemplo, tenemos, distancia física, ruido. Finalmente presenta a las barreras semánticas, las cuales son aquellas restricciones o limitaciones que se dan por el mal procedimiento de los canales de comunicación. Por ejemplos, las palabras mal entendidas, señales, gestos, entre otros, todo esto existe la probabilidad que sean mal entendida por parte de las personas que se involucran en el proceso.

Si bien es cierto existen muchas teorías sobre los canales y las barreras en la comunicación, también es necesario exponer cómo llega la información y el mensaje, pero sobre todo como da vuelta y repercuten en sus quehaceres diarios. Verderber (2005) menciona que la retroalimentación es el proceso de compartir la información, es decir interactuar de tal manera que el mensaje sea aceptado y este a la vez lo difunda. Es necesario que para que funciones esta retroalimentación se debe tener en cuenta algunas características: mensajes, canales, contextos.

También, Escobar (2009) menciona que la retroalimentación es transmitir a otro la información, que puede ser sentimientos y vivencias. Concuerta con, Gibson et al. (2011) dice que la retroalimentación es transmisión de información, mediante el uso de símbolos; entendiéndose que los símbolos pueden ser verbales y no verbales.

De manera similar, entender el proceso retroalimentación permite distinguir entre la comunicación y la información, teniendo en cuenta las características particulares de cada una de ellas. La propagación de la comunicación puede manifestarse en términos negativos o positivos, lo que, a su vez, puede alterar el mensaje original. Esta variación es considerada por muchos autores como positiva, siempre y cuando la información transmitida sea completa y coherente, y negativa

si la información llega de manera incompleta o distorsionada (Brandolini y Gonzales, 2009).

Finalmente, al abordar el tema de la comunicación interna en esta investigación, es relevante mencionar la teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo. Esta teoría sostiene que la fortaleza de una organización radica en su estructura organizacional, la cual se compone de diversos elementos interrelacionados que requieren colaboración y dedicación para alcanzar los objetivos propuestos, donde la comunicación juega un papel importante. Uno de los propósitos principales de la comunicación es mejorar el trato con el público objetivo, en este caso, los trabajadores a quienes se debe capacitar. Además, la interacción interpersonal desempeña un papel crucial en este proceso comunicativo (Chiavenato, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Según CONCYTEC (2020) en su reglamento manifiesta que la investigación básica, se dirige a la búsqueda de un conocimiento completo, siendo entendible argumento muy relevantes en el hecho ocurrido. La presente investigación es básica porque busca analizar la comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local Tumbes – 2022, por lo que permitirá saber si dentro de la organización se cumple los niveles de comunicación interna, conocer que barreras tiene la organización para realizar su comunicación y como la información llega en su proceso de retroalimentación.

Diseño de investigación:

Esta investigación se fundamenta en un diseño fenomenológico, el cual, según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018), engloba una filosofía, un enfoque y un diseño de investigación. En este caso, se emplea dicho diseño para explorar, describir y comprender las perspectivas de los participantes sobre la comunicación interna en la institución, enfocándose en analizar directamente las expresiones o afirmaciones de los individuos en relación con este fenómeno específico, en lugar de abstraerlas para construir un modelo basado en interpretaciones.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Categorías:

- **Niveles de comunicación interna:** Son medios que se utilizan para difundir el mensaje (Neill & Jiang, 2017),
- **Barreras de comunicación interna:** Viene hacer los obstáculos de la comunicación interna (Chiavenato,2007).
- **Retroalimentación de la comunicación interna:** Es el proceso de compartir la información, es decir interactuar de tal manera que el mensaje sea aceptado y este a la vez lo difunda (Verderber, 2005).

Subcategoría

Niveles de comunicación interna

Descendente, ascendente y horizontal (Robbins, 2001).

Barreras de comunicación interna

Física, semántica y personales (Chiavenato 2007).

Retroalimentación

Negativo y positivo (Brandolini y Gonzales, 2009).

3.3 Escenario de estudio

La Unidad de Gestión Educativa Local se sitúa en la Urb. Andrés Araujo Moran, en la calle Maximiliano Moran Arcaya S/N, Tumbes, Perú. Es una institución autónoma del Gobierno Regional de Tumbes, descentralizada y con independencia en su esfera de competencia. Además, funciona como una unidad ejecutora presupuestal dentro del marco del sistema nacional de presupuesto público, gracias a la aprobación del Ministerio de Educación. Esta unidad tiene la responsabilidad de fomentar la educación, la cultura, el deporte, la recreación, la ciencia y la tecnología, asegurando servicios educativos y programas de atención integral de calidad y equidad en su territorio jurisdiccional. La UGEL-Tumbes tiene a su disposición personal experto para proporcionar asesoría y apoyo técnico, pedagógico, administrativo e institucional, con la finalidad de promover el crecimiento de instituciones educativas y docentes capaces que entreguen un servicio educativo de alta calidad.

3.4 Participantes

Las personas que participaron para la entrevista son:

- Jefe de Asesoría Jurídica (1)
- Personal administrativo de Asesoría Jurídica (3)
- Jefe de Administración
- Personal administrativo de Administración (3)
- Jefe de Gestión Institucional (1)
- Personal administrativo de Gestión Institucional (3)
- Jefe de Gestión Pedagógica (1)
- Personal administrativo de Gestión Pedagógica (3)

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Existen múltiples técnicas disponibles para la recolección de datos en investigaciones cualitativas, en esta investigación se optó por utilizar la entrevista a profundidad. Esta técnica de recolección de datos permite obtener información detallada y contextualizada sobre las percepciones, opiniones y experiencias de los entrevistados en relación con la comunicación interna.

Asimismo, para llevar a cabo las entrevistas a profundidad, se diseñó una guía de entrevista que constó de ocho preguntas abiertas. Las preguntas abiertas permitieron a los entrevistados expresarse libremente y proporcionar información detallada y contextualizada sobre sus experiencias y opiniones. Estas preguntas fueron elaboradas cuidadosamente por la investigadora para abordar los aspectos clave de la comunicación interna desde la perspectiva de las áreas administrativas en la UGEL-Tumbes.

3.6 Procedimiento

En primer lugar, se elaboró un instrumento de recolección de datos fundamentado en la técnica de la entrevista a profundidad. Se diseñaron ocho preguntas relacionadas con las categorías y subcategorías identificadas previamente en la investigación. A partir del instrumento de guía de entrevista se abordan los aspectos clave de la comunicación interna desde la perspectiva de las áreas administrativas en la UGEL-Tumbes.

Seguidamente, se redactó y presentó una carta a la UGEL-Tumbes, requiriendo su autorización para desarrollar las entrevistas a las áreas administrativas. La carta incluyó una descripción detallada de los objetivos y el alcance de la investigación, así como las garantías de confidencialidad y respeto a los derechos de los participantes de la institución.

Posteriormente, una vez obtenida la autorización por parte de la UGEL-Tumbes, se realizaron las entrevistas en los ambientes correspondientes a cada área de la institución. Durante las entrevistas, se mantuvo un ambiente de confianza y apertura, permitiendo a los entrevistados expresar sus opiniones y experiencias con total franqueza.

Después de completar las entrevistas, se transcribieron las grabaciones utilizando un software de procesamiento de texto, como Microsoft Word. seguidamente, se procedió a analizar y categorizar los datos recopilados en función de las categorías y subcategorías previamente establecidas en la investigación. Este proceso de categorización facilitó la identificación de patrones y temas relevantes en las respuestas de los participantes. A la postre, para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, se llevó a cabo un proceso de triangulación, comparando y contrastando los datos obtenidos de diferentes fuentes y perspectivas. Esta triangulación permitió validar y enriquecer los hallazgos de la presente investigación.

Finalmente, se analizaron e interpretaron los datos categorizados y triangulados en relación con el marco teórico y los objetivos de la presente investigación. A partir de este análisis, se pudo percibir las perspectivas de las áreas administrativas sobre la comunicación interna en la UGEL-Tumbes y a la vez se pudo extraer conclusiones significativas que contribuirán al conocimiento y la mejora de la comunicación interna en la organización.

3.7 Rigor científico

Hernández et al. (2018) manifiesta que el término “rigor”, en lugar de validez o confiabilidad. Asimismo, el rigor científico en la presente investigación se afirma mediante la aplicación de criterios concretos que avalan la solidez y confiabilidad de los resultados encontrados.

En cuanto a la dependencia o consistencia lógica de la presente investigación asegura que los hallazgos y conclusiones sean el resultado de un análisis sistemático y riguroso de los datos a partir de la coherencia y lógica en el proceso de investigación. Para garantizar la consistencia lógica, se empleó un enfoque de análisis temático detallado y se continuó con un proceso de codificación y tematización riguroso, condescendiendo que los resultados emergieran de manera coherente a partir de la información recolectada.

Asimismo, en cuanto a la credibilidad, en la presenta investigación se establecieron relaciones sólidas y transparentes entre los datos recopilados, las interpretaciones, la discusión de resultados y las conclusiones presentadas.

Además, se consideraron múltiples perspectivas y se utilizaron técnicas como la triangulación de fuentes para fortalecer la credibilidad de los resultados.

De la misma forma, en cuanto a la auditabilidad o confirmabilidad se documentaron de manera detallada y transparente todas las etapas del proceso de investigación, incluidos los métodos de recolección de datos, el análisis y la interpretación de los resultados. De esta manera, otros investigadores interesados en el tema de investigación podrán evaluar la objetividad del trabajo realizado y replicar el estudio en caso les sea necesario.

Finalmente, en cuanto a la transferibilidad o aplicabilidad, se precisa que, aunque los resultados de una investigación cualitativa son específicos del grupo estudiado, en la presente investigación se proporcionan descripciones detalladas de los participantes, el entorno y los temas identificados para facilitar la aplicación de los hallazgos a contextos semejantes. De esta manera, se permite a los futuros lectores de la investigación evaluar la relevancia y aplicabilidad de los resultados en sus propios entornos.

3.8 Método de análisis de datos

La presente investigación, se basó en las entrevistas realizadas a los participantes para a partir de ello analizar los datos recolectados. Para abordar los diferentes modelos o trayectorias de análisis que surgen del foco de interés y el diseño seleccionado, se aplicó un enfoque de análisis cualitativo por temas y/o categorías. Este enfoque permite descubrir, estudiar y anunciar patrones o temas dentro de los datos de manera flexible y rigurosa.

De manera inicial, se transcribieron las entrevistas y se realizaron lecturas detalladas para familiarizarse con el contenido de las mismas. Seguidamente, se codificaron las transcripciones, identificando segmentos de texto relevantes para el objetivo de la investigación y asignándoles una codificación descriptiva. Durante este proceso, se tomaron en consideración las particularidades del diseño fenomenológico y el foco de interés en la comunicación interna.

Posteriormente, se identificaron temas y subtemas emergentes a partir de los códigos generados. Se agruparon y reorganizaron los códigos en función de las similitudes y diferencias encontradas en el análisis, lo que permitió establecer

relaciones entre los datos y obtener una visión más profunda de las perspectivas de las áreas administrativas sobre la comunicación interna en la Unidad de Gestión Local de la ciudad de Tumbes

Finalmente, se interpretaron y analizaron los temas y subtemas identificados en relación con el marco teórico y los objetivos de la investigación. Este proceso permitió comprender las experiencias de los participantes y extraer conclusiones significativas que contribuyan al conocimiento y la mejora de la comunicación interna en la organización.

3.9 Aspecto ético

En la presente investigación se garantizó la calidad ética de la investigación. Desde la perspectiva del principio ético de beneficencia, la investigación busca mejorar la comunicación interna y, en consecuencia, el funcionamiento y la eficiencia de la Unidad de Gestión Local de Tumbes. Al identificar las oportunidades de mejora en la comunicación, se tiene como expectativa que la investigación tenga un impacto positivo en el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados, y en última instancia, en la calidad del monitoreo de los servicios educativos proporcionados a la comunidad.

Asimismo, desde la perspectiva del principio ético de la no maleficencia, durante el proceso de la investigación, se tomaron todas las precauciones necesarias para evitar causar daño a los participantes. Se garantizó la confidencialidad de la información recopilada, y no se utilizaron ni utilizarán los datos obtenidos para fines distintos a los propuestos en el estudio. Asimismo, se proporcionó a los participantes información clara y completa sobre el propósito y los objetivos de la investigación, asegurando que comprendan el alcance y las implicaciones de su participación como entrevistados.

Además, desde la perspectiva del principio ético de la autonomía, se respetó la autonomía de los participantes al permitirles decidir libremente si deseaban participar en la investigación o no. Se les informó sobre sus derechos, incluido el derecho a retirarse del estudio en cualquier momento sin enfrentar consecuencias negativas. Se obtuvo también el consentimiento informado de cada participante

antes de iniciar las entrevistas, asegurando que estén adecuadamente informados y que su participación sea voluntaria.

Igualmente, desde la perspectiva del principio ético de justicia, en esta investigación se trató a todos los participantes de manera equitativa, garantizando que los beneficios y las cargas de la investigación se distribuyan de manera justa. Se seleccionó a los participantes de las áreas administrativas de manera imparcial, y se garantizó que todas las perspectivas sean escuchadas y consideradas. Además, los resultados de la investigación se compartieron de manera transparente con todos los interesados, promoviendo un clima de equidad y colaboración en la Unidad de Gestión Local de la ciudad de Tumbes.

Finalmente, durante toda la investigación, se prestó especial atención a dar crédito a los autores originales de las ideas y trabajos consultados, siguiendo las normas de citación y referenciación del estilo APA, 7ª edición. Esta práctica ética desarrollada en la investigación garantizó el reconocimiento del esfuerzo intelectual de los autores, buscando siempre la integridad académica. Al citar y referenciar correctamente las fuentes consultadas en la investigación, no solo se respetó el trabajo de los autores, sino que también se proporciona a los futuros lectores la oportunidad de ahondar en el tema y verificar la veracidad de la información presentada en este estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1
Codificación abierta de la comunicación interna en la UGEL-Tumbes

Código	Subcódigo	Descripción	Palabras Clave
1. Normas Legales y Ministerio de Educación	1.1 Normas legales	Referencia a las normas legales como directriz en la comunicación interna en la UGEL-Tumbes	Normas legales
	1.2 Ministerio de Educación	Menciones del Ministerio de Educación como una influencia en la comunicación interna	Ministerio de Educación
2. Resistencias a la Comunicación Fluida	2.1 Resistencias internas	Menciones de resistencias internas que dificultan la comunicación	Resistencias, comunicación
	2.2 Toma de decisiones	Referencia a la dificultad en la comunicación durante la toma de decisiones	Toma de decisiones
3. Edad y Rechazo a los Cambios	3.1 Edad de los trabajadores	Referencia a la edad de los trabajadores en relación con la comunicación interna	Edad
	3.2 Resistencia a los cambios	Menciones sobre resistencia al cambio en la comunicación interna	Rechazo, cambios, comunicación
4. Liderazgo y Herramientas de Comunicación	4.1 Liderazgo y responsabilidad	Referencia a la responsabilidad de los líderes en proporcionar herramientas efectivas de comunicación	Liderazgo, responsabilidad
	4.2 Herramientas de comunicación y ambiente de trabajo	Referencia al papel de las herramientas de comunicación y al ambiente de trabajo en el apoyo a la comunicación abierta y efectiva	Herramientas de comunicación, ambiente de trabajo
5. Necesidad de Mejora y Estrategias Nuevas	5.1 Necesidad de mejora en la comunicación	Menciones a la necesidad de mejoras en la comunicación interna	Mejora, comunicación
	5.2 Implementación de estrategias y formación	Referencia a la implementación de nuevas estrategias y a la formación del personal en habilidades de comunicación efectiva	Estrategias nuevas, formación, habilidades de comunicación

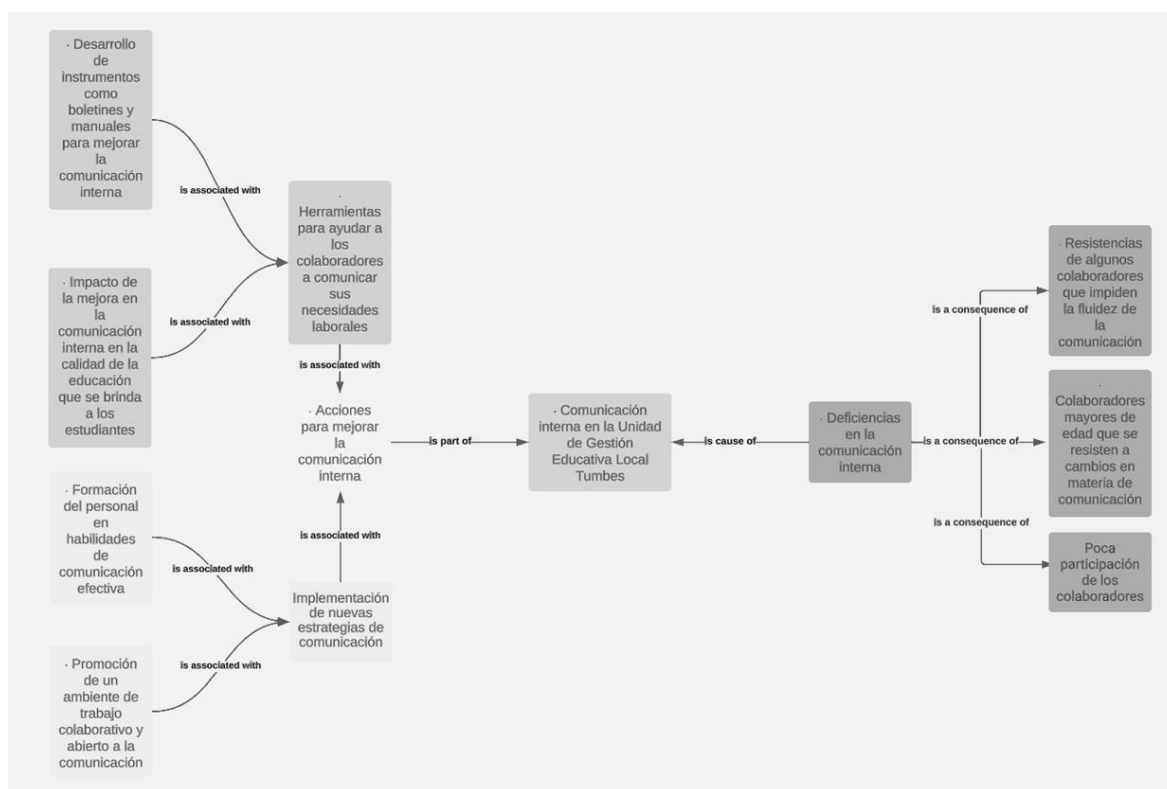
Para analizar los resultados del objetivo general que busca analizar la comunicación interna en la UGEL-Tumbes, se realizó un proceso de codificación, la misma que se presenta en la Tabla 1. En el análisis se obtiene que los entrevistados remarcan que siendo una entidad pública en materia educativa se rigen por las normas legales emanada de la superioridad como es Ministerio de Educación, sin embargo, en la comunicación interna de la institución existe ciertas resistencias de algunos colaboradores que impiden la fluidez de la comunicación, sobre todo cuando se toma decisiones, tal como se aprecia a continuación:

La comunicación interna es un aspecto fundamental para lograr una gestión eficiente y eficaz en cualquier institución, especialmente en una entidad pública en materia educativa como la nuestra. Es cierto que, como entidad pública, nosotros estamos regidos por las normas legales del Ministerio de Educación; sin embargo, la comunicación interna en nuestra institución enfrenta otras deficiencias que impiden su fluidez, sobre todo al tomar decisiones importantes por parte de los colaboradores (Entrevistado 1).

Por otro lado, teniendo en cuenta que la mayor parte de trabajadores son personas mayores de edad y se reúsan a los cambios en materia de comunicación; en las entrevistas que se realizaron a los jefes de la UGEL-Tumbes, indican que como líderes de las áreas tienen una gran responsabilidad con los trabajadores de esta entidad y es brindarles herramientas que ayuden a los colaboradores a comunicar sus necesidades laborales, como también desarrollar instrumentos como boletines, manual que mejoren su comunicación dentro de la unidad y que esto se refleje en aporte en beneficios de la educación de nuestra provincia, dándose una comunicación eficiente y apoyarse en todas las tomas de decisiones buenas y malas que se han suscitado, tal como se aprecia a continuación:

En mi opinión, es fundamental que se implementen acciones para mejorar la comunicación interna en nuestra institución, incluyendo nuevas estrategias de comunicación, la formación del personal en habilidades de comunicación efectiva, y la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo y abierto a la comunicación. De esta manera, podemos mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión educativa en nuestra institución y, por ende, mejorar la calidad de la educación que brindamos a nuestros estudiantes (Entrevistado 2).

Figura 1: Red semántica sobre la Comunicación interna en la organización



Nota: Red semántica elaborada en Atlas ti a base de las entrevistas zoom aplicadas a los colaboradores

Los hallazgos encontrados en la investigación coinciden significativamente con los resultados de estudios anteriores, como el de Tello & Sernaque (2016), quienes investigaron la comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 - San Martín de Porras, en la ciudad de Lima. Al igual que en la ciudad de Tumbes, identificaron una serie de dificultades en la comunicación interna que tenían un impacto directo en el desempeño de las funciones laborales de los colaboradores. Esto refuerza la importancia de la comunicación interna para una gestión eficiente y eficaz, tal como lo sugiere Capriotti (1998) al afirmar que la comunicación interna informa a la organización de lo que se está ejecutando, involucrando a los trabajadores y creando un ambiente de verdadera comunicación. Por lo tanto, las resistencias a la comunicación efectiva y los cambios en la UGEL-Tumbes, especialmente en el contexto de la toma de decisiones, están en consonancia con los problemas identificados en investigaciones anteriores, reiterando la necesidad de mejorar las estrategias de comunicación y formar al personal en habilidades de comunicación efectiva.

Tabla 2**Codificación abierta del diagnóstico de la comunicación interna en la UGEL-Tumbes en cuanto a los diferentes niveles de comunicación**

Código	Subcódigo	Descripción	Palabras Clave
1. Capacidad de Comunicarse Libremente	1.1 Expresión de ideas a superiores	Referencia a la libertad que los trabajadores tienen para expresar sus ideas y preocupaciones a sus superiores	Comunicación ascendente, expresión de ideas, superiores
2. Supervisión y Reuniones Regulares	2.1 Supervisión por parte de los jefes	Menciones a la supervisión de los jefes de departamento a su personal	Supervisión, jefes de departamento
	2.2 Reuniones regulares	Menciones a las reuniones regulares que se llevan a cabo para discutir el progreso hacia las metas organizativas	Reuniones, progreso, metas organizativas
3. Confianza y Resolución de Problemas	3.1 Creación de confianza	Referencia a la confianza creada entre los trabajadores y cómo facilita la resolución de problemas	Confianza, resolución de problemas
	3.2 Respeto a las opiniones	Menciones al respeto de las opiniones de los trabajadores de menor rango	Respeto, opiniones, trabajadores de menor rango
4. Proactividad y Toma de Decisiones	4.1 Enfoque proactivo	Referencia al enfoque proactivo de las jefaturas de la UGEL-Tumbes frente a los problemas	Proactividad, problemas
	4.2 Participación en la toma de decisiones	Menciones a la consideración de las ideas de los trabajadores de menor jerarquía en el proceso de toma de decisiones	Toma de decisiones, trabajadores de menor jerarquía

Respecto al objetivo específico 1 que apunta a diagnosticar la situación actual de la comunicación interna entre los colaboradores de la UGEL de Tumbes en términos de los diferentes niveles de comunicación se realizó un proceso de codificación, la misma que se presenta en la Tabla 2. Los entrevistados subrayaron que, los trabajadores tienen la capacidad de comunicarse libremente con sus superiores, haciendo sugerencias en beneficio de la entidad. Cada jefe de departamento supervisa a su personal y realiza reuniones frecuentes para discutir el progreso hacia las metas organizativas, fomentando así la transparencia y la confianza. Esta confianza facilita la resolución de problemas que puedan surgir.

Además, las jefaturas de la UGEL-Tumbes están comprometidas con la búsqueda de soluciones, guiándose por las normativas educativas y respetando las opiniones e ideas de los trabajadores de menor rango. Mantienen un enfoque proactivo frente a los problemas y toman en cuenta las ideas de los trabajadores de menor jerarquía en el proceso de toma de decisiones. Tal como lo expresan algunos de los entrevistados:

En nuestra UGEL-Tumbes, considero que la comunicación interna funciona de manera bastante efectiva. Tenemos la libertad de expresar nuestras ideas y preocupaciones a nuestros superiores, lo cual valoramos mucho, ya que nos permite sugerir mejoras para el beneficio de nuestra entidad. Como parte de un equipo, cada uno de nosotros tiene un jefe que supervisa nuestro trabajo y mantiene reuniones regulares con nosotros. Estas reuniones nos ayudan a estar al tanto del progreso de la organización y de cómo estamos contribuyendo a alcanzar las metas establecidas (Entrevistado 3).

Además, expresan que:

La confianza que hemos construido entre nosotros facilita la resolución de cualquier problema que pueda surgir. Respetamos y seguimos las normativas educativas y también valoramos que se respeten nuestras opiniones, sin importar nuestro rango. Creo que esto es muy importante para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo (Entrevistado 4).

Los resultados obtenidos en la UGEL-Tumbes concuerdan con las teorías propuestas por Robbins (2001) y Lozada (2004) sobre los niveles y el progreso de la comunicación interna dentro de las organizaciones. Robbins propone tres niveles de comunicación interna: ascendente, descendente y horizontal. Los entrevistados en UGEL-Tumbes reflejan este modelo al describir cómo los trabajadores se sienten libres para expresar sus ideas a sus superiores (comunicación ascendente), cómo los jefes supervisan y guían a su personal (comunicación descendente), y cómo los colaboradores de un mismo nivel se mantienen en constante diálogo (comunicación horizontal). Asimismo, Lozada aboga por la importancia de analizar la comunicación interna desde dos puntos: la comunicación impartida, que se alinea

con los planes operativos de la organización, y una comunicación que implica codificación para cumplir con los objetivos organizativos.

Tabla 3
Codificación abierta de las características de las barreras de comunicación interna en la UGEL-Tumbes

Código	Subcódigo	Descripción	Palabras Clave
1. Barreras Personales y Emocionales	1.1 Emociones y motivación	Referencia a las emociones y cómo estas pueden afectar la motivación y la comunicación en el trabajo	Emociones, motivación
2. Barreras Físicas y Tecnológicas	2.1 Fallas de equipos y falta de internet	Menciones a problemas con los equipos de cómputo y la falta de internet como factores que dificultan la comunicación	Equipos de cómputo, internet
	2.2 Distracciones externas	Referencia a las distracciones externas, como los bares cercanos y el ruido de los carros	Distracciones, ruido
3. Barreras Semánticas	3.1 Dificultades en emisión y recepción de mensajes	Menciones a dificultades para emitir y recibir mensajes adecuadamente	Emisión de mensajes, recepción de mensajes
4. Barreras Físicas de Salud	4.1 Problemas auditivos y vocales	Referencia a problemas auditivos y vocales que pueden dificultar la comunicación	Problemas auditivos, problemas vocales

Respecto al objetivo específico 2 que busca describir las características de las barreras de comunicación interna en la UGEL-Tumbes, se realizó un proceso de codificación, la misma que se presenta en la Tabla 3. Los entrevistados subrayan que existe algunos elementos que dificultan el buen desempeño laboral en la entidad, esas dificultades son las personales, emociones, son aquellos que afectan la motivación de los trabajadores, los equipos de cómputo están fallando, no hay internet, existe muchas distracciones como los bares, los ruidos de los carros. Además, existen compañeros con dificultad para emitir y recibir un mensaje, todos estos inconvenientes encajan en las barreras personal, física y semántica, más

con cuentan con problemas auditivos y vocales. Tal como lo expresan algunos de los entrevistados:

Existen ciertos factores personales que influyen en tener una buena comunicación interna. Hablo de cosas como las emociones, que a veces pueden interferir en nuestra capacidad para comunicarnos de manera efectiva. Cuando el estado de ánimo no es el mejor, puede ser difícil mantener la motivación y eso puede repercutir en el trabajo (Entrevistado 4).

Además, expresan que:

En el lado más físico de las cosas, los equipos de cómputo no siempre funcionan como deberían. A veces, la falta de Internet nos pone en aprieto. Tampoco ayuda el hecho de que estamos rodeados de distracciones. Los bares cercanos y el ruido de los carros en la calle pueden interrumpir nuestra concentración.

Asimismo, expresan que:

Y, por último, pero no menos importante, existen las barreras físicas propias de algunos colegas. Problemas auditivos, problemas vocales...estos factores también pueden dificultar la comunicación (Entrevistado 5).

Los resultados obtenidos a través de las entrevistas en la Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad Tumbes muestran una coherencia con las teorías de Chiavenato (2007) y Mora (2017) en relación a las barreras de comunicación interna que se presentan en la institución. Chiavenato identifica tres tipos de obstáculos que dificultan la comunicación efectiva dentro de una organización: barreras personales, físicas y semánticas. Los testimonios de los entrevistados corroboran estas categorías.

Las barreras personales, como mencionan los entrevistados, pueden estar relacionadas con emociones o factores que afectan la motivación laboral. Si el estado de ánimo de los trabajadores no es óptimo, es probable que la comunicación también se vea afectada, lo que puede repercutir negativamente en el desempeño de los colaboradores. Este punto es crucial porque las emociones y la motivación

son aspectos inherentes a la condición humana y, como tal, influyen en la comunicación interna de la organización.

Las barreras físicas también se identifican en los testimonios de los entrevistados. La falta de equipos de cómputo funcionales y la inexistencia de internet son limitaciones externas que dificultan la comunicación en la institución. Además, los ruidos externos y las distracciones, como los bares cercanos y el tráfico, pueden interrumpir el proceso comunicativo entre los colaboradores. Estos factores, aunque externos al individuo, pueden tener un impacto significativo en la comunicación interna de la Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad Tumbes. Las barreras semánticas, que se refieren a la mala interpretación o comprensión de los mensajes, también se hacen presentes en los testimonios recogidos. Los malentendidos en la emisión y recepción de mensajes pueden llevar a confusiones y conflictos, lo que dificulta la comunicación interna.

Asimismo, Mora (2017) destaca que la mala gestión de los procesos de comunicación y la falta de estrategias efectivas para compartir opiniones son elementos que dificultan la comunicación interna. Cuando la comunicación es negativa, puede dañar el ambiente laboral, reflejando lo expresado por los entrevistados. Por lo que, es evidente que estas barreras identificadas en los testimonios de los entrevistados son coherentes con las teorías establecidas por Chiavenato y Mora. Esto enfatiza la importancia de la comunicación interna en el funcionamiento eficaz de cualquier organización, así como la necesidad de abordar y superar estas barreras para mejorar el ambiente laboral y la productividad.

Tabla 4
Codificación abierta de las características de las barreras de comunicación interna en la UGEL-Tumbes

Código	Subcódigo	Descripción	Palabras Clave
1. Ausencia de una Filosofía de Educación	1.1 Falta de un marco conceptual sólido	Referencia a la ausencia de una filosofía de la educación claramente definida	Filosofía de educación, marco conceptual

2. Clima Laboral Deficiente	2.1 Necesidad de mejora del ambiente laboral	Menciones al clima laboral que necesita mejorarse para el desarrollo profesional y personal	Clima laboral, desarrollo profesional, desarrollo personal
3. Inconsistencia en la Retroalimentación	3.1 Retroalimentación positiva y negativa	Referencias a la variación en la forma en que se da la retroalimentación, algunas veces positiva y otras negativas, y cómo esto puede ser desmotivante	Retroalimentación, positiva, negativa

Finalmente, en relación al objetivo específico 3 que busca describir las características de la retroalimentación de la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local Tumbes, 2022, se realizó un proceso de codificación, la misma que se presenta en la Tabla 3. Lo que más acentúan los entrevistados, es la no existencia de una filosofía de la educación, tampoco tienen un buen clima laboral, lo que hace falta para el desarrollo profesional, personal y emocional de las personas que laboran en esta entidad. Además, los trabajadores cuando difunden una noticia algunos lo hacen con retroalimentación positiva y otros de manera negativa, lo que repercute en el colaborador al no sentirse motivados para seguir trabajando. Tal como lo expresan algunos de los entrevistados:

Lo primero que noto, y que me parece que muchos de mis colegas también perciben, es la ausencia de una filosofía de la educación claramente definida. Esto puede ser desorientador, ya que nos deja sin un marco conceptual sólido para guiar nuestras acciones y decisiones (Entrevistado 6).

Además, expresan que:

El clima laboral podría mejorarse bastante. Un buen ambiente de trabajo es esencial para el desarrollo profesional y personal, así como para el bienestar emocional de todos nosotros que trabajamos aquí. Lamentablemente, parece que eso es algo que nos falta en nuestra entidad (Entrevistado 7).

Asimismo, expresan que:

También he notado que, cuando se difunde una noticia o información, la manera en que se da la retroalimentación varía bastante. Algunos de mis colegas brindan una retroalimentación positiva que alienta y motiva, mientras que otros pueden ser bastante negativos. Esta inconsistencia puede ser desmotivadora y, honestamente, hace que sea más difícil mantenerse comprometido y entusiasmado con el trabajo (Entrevistado 8).

Los testimonios obtenidos de los entrevistados de la UGEL-Tumbes resaltan la importancia de la retroalimentación en la comunicación interna dentro de la organización. Este hallazgo se alinea con las teorías de Escobar (2009) y Gibson et al. (2006), quienes destacan la retroalimentación como un proceso de transmisión de información, ya sea a través de sentimientos, vivencias o el uso de símbolos verbales y no verbales.

Los entrevistados notaron la falta de una filosofía educativa claramente definida, lo que puede dificultar la orientación de las acciones y decisiones, evidenciando así la necesidad de una retroalimentación constructiva para aclarar objetivos y expectativas. Este punto es corroborado por Gibson et al. (2006), quienes enfatizan el papel de la retroalimentación como un mecanismo de comunicación efectiva.

Además, los entrevistados mencionan un clima laboral subóptimo, que afecta negativamente el desarrollo profesional, personal y emocional de los colaboradores de la organización. Esto demuestra cómo la ausencia de retroalimentación efectiva puede influir en el ambiente de trabajo y, en última instancia, en la satisfacción y la motivación de los empleados.

También se destaca en la investigación la variación en la forma en que se brinda retroalimentación cuando se difunde información o noticias, con algunos trabajadores proporcionando retroalimentación positiva y otros siendo negativos. Brandolini y Gonzales (2009) argumentan que esta diferencia en la retroalimentación puede alterar la percepción del mensaje inicial, afectando su recepción y el impacto emocional en los empleados. De ahí la importancia de una retroalimentación coherente y constructiva en la comunicación interna dentro de la UGEL-Tumbes.

V. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo específico 1, el diagnóstico de la situación actual de la comunicación interna en la UGEL-Tumbes muestra una diversidad de niveles de comunicación, con variaciones en la eficacia de la comunicación entre los colaboradores. A pesar de los esfuerzos para mantener un diálogo abierto, se identifican barreras que limitan la efectividad de la comunicación y la toma de decisiones.

En cuanto al objetivo específico 2, las barreras de la comunicación interna en la UGEL-Tumbes son multifacéticas, incluyendo barreras personales, físicas y semánticas. Estos obstáculos, que varían desde aspectos emocionales y de motivación hasta problemas de equipo y distracciones externas, así como malentendidos en la comunicación, requieren una atención específica para mejorar la fluidez y la eficacia de la comunicación interna.

En cuanto al objetivo específico 3, En la retroalimentación en la UGEL-Tumbes, se observa una inconsistencia en su implementación. La falta de una filosofía claramente definida y de un clima laboral saludable, así como la variabilidad en la retroalimentación proporcionada a los trabajadores, sugieren la necesidad de establecer un sistema de retroalimentación más coherente y motivador.

Por lo tanto, en cuanto al objetivo general, se concluye que la comunicación interna en la UGEL-Tumbes, vista desde la perspectiva de las áreas administrativas, revela un panorama con áreas de mejora significativas. A pesar de que se observa un cierto grado de proactividad y libertad para expresar ideas, hay retos en la toma de decisiones y en la fluidez de la comunicación que necesitan ser abordados para mejorar la eficacia y eficiencia de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda desarrollar un plan de comunicación interna: Para mejorar la comunicación en la organización, sería beneficioso establecer un plan que defina claramente los flujos de información, las responsabilidades y los canales de comunicación apropiados dentro de la UGEL-Tumbes. Este plan también debería incluir estrategias para superar las barreras de comunicación identificadas, como el uso de jerga técnica o la falta de canales de comunicación adecuados.

Se sugiere que la UGEL-Tumbes debe implementar herramientas de comunicación efectivas: Para facilitar la comunicación entre las diferentes áreas de la organización, es crucial contar con las herramientas adecuadas dentro de la organización. Estas pueden incluir sistemas de correo electrónico interno, software de colaboración en línea, tableros de anuncios digitales y otros adecuados para la institución.

Se recomienda promover una cultura de feedback y diálogo abierto: La retroalimentación es un componente esencial de la comunicación efectiva. Se debe alentar a los empleados a compartir sus ideas y sugerencias, y los líderes deben estar dispuestos a escuchar y considerar este feedback. La formación en habilidades de comunicación y resolución de conflictos también podría ser beneficiosa para la UGEL-Tumbes.

Finalmente se sugiera que se desarrolle un cronograma de capacitación y desarrollo: Para mejorar la eficiencia y eficacia de la comunicación, es recomendable que la UGEL-Tumbes ofrezca programas de formación y desarrollo en habilidades de comunicación. Estos podrían abordar temas como la comunicación intercultural, la comunicación no verbal, la escucha activa y la empatía. Asimismo, la comunicación interna debe ser un proceso de mejora continua. Por lo tanto, es importante implementar mecanismos para medir la eficacia de la comunicación, como encuestas y feedback de los empleados, y luego utilizar estos datos para hacer ajustes y mejoras según sea necesario por parte de la organización.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ta ed.). Venezuela: Editorial Episteme. Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. México: Eumed.net.
- Brandolini, A., González, M., Hopkins, N. (2009) Comunicación Interna. (1a Ed) Buenos Aires, Argentina: Editorial dircom
- Caicedo, A. (2018) Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Rubbercom, (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2468/1/76752.pdf>
- Capriotti, P. (1998). La Comunicación Interna. Reporte C&D. http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Cardona, M. (2018) Relación de los funcionarios de planta con la gestión de la comunicación interna en la Gobernación de Risaralda, (tesis de pregrado). Universidad Católica De Pereira. Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/5170/1/DDMCSP50.pdf>
- Chiavenato, I. (2018). Barreras en la Comunicación. En Administración de Recursos Humanos (10.a ed., p. 63). Editorial McGraw-Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2018a). Administración de Recursos Humanos (10.a ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Cornejo, D. (2019) Comunicación interna transmedia. Recuperado de: <http://www.comuniteca.org/uploads/libros/91530f69b0926de7d5413ced394e470eaed3425e.pdf>
- Fernández Guevara, R. (2009). Diagnóstico de Comunicación Interna en la Ronera Central "Agustín Rodríguez Mena" (Doctoral dissertation, Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas).

- Gallup. (2017). State of the American Workplace Report. Recuperado el 2 de mayo de 2023, de <https://www.gallup.com/workplace/238085/state-american-workplace-report-2017.aspx>.
- Gibson, J., Ivanovich, J., & Donnelly, J. (2006). Efektivitas pemberian tambahan penghasilan pegawai terhadap kinerja pegawai negeri sipil di bkpsdm kabupaten malang provinsi jawa timur. Organisasi: Perilaku Struktur Proses. Erlangga. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/6232>
- Guevara, S. (2020). "Comunicación interna en la corporación belleza s.a.c, lima 2020". Tesis para Licenciatura. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/ucvv_7a2cb8759c38bd42360173420bbd5156
- Gutiérrez, L., & Agudelo, A. (2017) Efectos de la comunicación organizacional en el desempeño laboral de los empleados y contratistas con funciones misionales administrativas en la Universidad Tecnológica de Pereira, (tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/4866/1/DDEGCC34.pdf>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, Cristiam Paulina (2018). Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.). McGraw-Hill.
- Manzano, H. (2017) La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca, (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4840>
- Mejía, E., Novoa, E., Ñaupas, H., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación-Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis. Ediciones de la U. Cuarta edición: Bogotá, Colombia.

- Mora, L. (2017). "La comunicación interna en las organizaciones y su relación con el ambiente laboral". Tesis para Licenciatura. <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00004386.pdf>
- Moyón, K. (2019) Gestión de la comunicación interna en la Unidad Educativa Estero Salado "Fe y Alegría" y su incidencia en el clima laboral de la institución", (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44478>
- Neill, M. S., & Jiang, H. (2017). Functional silos, integration & encroachment in internal communication. *Public Relations Review*, 43(4), 850-862. doi:10.1016/j.pubrev.2017.06.009
- Neyra, D. (2019) Propuesta de Plan de Comunicación Interna para la empresa petrolera SAPET DEVELOPMENT PERU INC. SUCURSAL PERÚ Suficiencia Profesional para optar el título de Licenciado en Comunicación (Trabajo de). Universidad de Piura. Facultad de Comunicación. Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/11042/4038>
- Ongallo, (2007). Manual de Comunicación. (2ª Ed) Madrid, España: Editorial Dykinson S.L. Meléndez Valdés. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/isfloresgoicochea/parte1lib3>
- Pizzolante, I. (2004). El poder de la comunicación estratégica. Pontificia Universidad Javeriana. Polo. (2020). "Comunicación laboral interna en colaboradores del colegio deportivo ADEU". Tesis para Licenciatura. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/record/uprg_7ea16312f94ff5e6e79d914c60e89f0c
- Popa, F. (2020). Internal Communication During the Crisis. Case study-Suceava County Hospital.
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional (8.a ed.). Editorial Prentice Hall. Rodríguez, A. (2016). «La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad - ARCONEL». Tesis para Maestría. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5328>
- Tello, G. & Sernaque, Y. (2016). "Análisis de la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local UGEL n° 02 – S.M.P. – Lima- Perú 2016". Tesis para Licenciatura. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11181> 24

Untiveros, D. (2017). “La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman”. Tesis Para Licenciatura.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9777>

Untiveros, D. (2017). “*La evolución de la comunicación interna. Caso: Liderman*”. Tesis Para Licenciatura.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9777>.

Anexos

Anexo 01: Tabla de categorización

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CÓDIGOS
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo se desarrolla la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local Tumbes, 2022?</p> <p>Problema Específicos:</p> <p>P¹ ¿Cuál es la situación actual de la comunicación interna de la unidad gestión educativa local Tumbes, 2022?</p> <p>P₂ ¿Cuáles son las barreras de la</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local Tumbes 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>O₁: Diagnosticar la situación actual de la comunicación interna en los colaboradores de la UGEL-Tumbes;</p>	<p>Comunicación interna</p>	<p>- Niveles de comunicación interna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ascendente - Descendente - Horizontal

<p>comunicación interna en la unidad de gestión educativa local Tumbes, 2022?</p> <p>P₃ ¿Cuáles son los componentes de retroalimentación de la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local Tumbes, 2022?</p>	<p>O₂: Describir las características de las barreras de comunicación interna en la unidad de gestión educativa local Tumbes, 2022;</p> <p>O₃: Describir las características de la retroalimentación de la comunicación interna en la unidad de gestión educativa local Tumbes, 2022</p>		<p>- Barreras de comunicación interna.</p> <p>- Retroalimentación de la comunicación interna.</p>	<p>- Física</p> <p>- Semántica</p> <p>- Personales</p> <p>- Negativa</p> <p>- Positiva</p>
--	---	--	---	--

Anexo 02: Matriz de categorización.

Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	subcategorías	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumentos
Comunicación interna	La comunicación interna son situaciones en donde las personas intercambian o comparten ideas, sentimientos o principios de esta de manera global. Es decir, requieren del desarrollo de estrategias de comunicación interna para todos los empleados	La comunicación interna se operacionalizará a través de las categorías niveles, barreras y retroalimentación de la comunicación interna, para la	Niveles de comunicación interna: Los niveles fluyen a través de la cadena de autoridad y se limitan a lo relacionado al aspecto laboral, estos canales de comunicación incluyen el chisme, generando satisfacer a los colaboradores de	Ascendente	1	Entrevista
			Descendente	2		
				3		

<p>generando empatía, conocimientos y confianza de los aspectos mentales y emocionales (Pizzolante, 2017). Además, generando una buena comunicación entre todos los empleados de las diferentes áreas con la cuenta la entidad, con el objetivo de estabilizar las metas propuestas por la</p>	<p>cual se aplicará como instrumento la entrevista</p>	<p>una empresa (Robbins, 2001).</p>	Horizontal		Entrevista a profundidad
		<p>Barreras de comunicación interna: Son aquellos obstáculos o resistencias a la comunicación con las personas, lo que hace que el mensaje tal como se envía no es igual al que se recibe (Chiavenato, 2007)</p>	Física	4	
			Semántica	5	
			Personales	6	
		<p>Retroalimentación de la comunicación</p>		7	

	<p>organización. (Jaén et al 2019).</p>		<p>interna: Conjunto de objetivos completo que permite brindar la información a todos los miembros de la organización siendo esto operativo, relacional o motivacional.</p>	<p>Negativo</p>		
				<p>Positivo</p>	<p>8</p>	

Anexo 03: Guía de entrevista

Tema: Comunicación interna	Lugar: Sede de UGEL-Tumbes
Fecha:	
Entrevistado:	Entrevistadores:

Guía de entrevista

Niveles de comunicación interna

1. ¿En el área en donde trabaja la comunicación ascendente permite a sus trabajadores expresar su postura u opinión al personal de rango superior? (Comunicación ascendente)
2. ¿En su centro laboral la comunicación descendente permite que el trabajo de los empleados sea eficaz? (Comunicación descendente)
3. ¿En su centro laboral la comunicación horizontal ha ayudado a la resolución de problemas que se presentan? (Comunicación horizontal)

Barreras de comunicación interna

4. Durante la pandemia se recurrió al home office, por lo tanto ¿la comunicación entre los trabajadores se vio afectada? (física)
5. En su área laboral tiene algún compañero(a) con cierta dificultad para poder emitir un mensaje (semántica)
6. Debido a los problemas personales que se han presentado durante la pandemia en los trabajadores ¿la comunicación se vio afectada por su estado emocional? (Personal)

Retroalimentación de la comunicación interna entre los miembros de trabajo

7. ¿Usted cree que la fluidez en la comunicación entre los compañeros de trabajo es negativa? (Negativa)
8. Al resolver un problema ¿Cómo es la comunicación entre los compañeros de trabajo, lo hacen a través del dialogo? (Positivo).

Anexo: 4 Formato de Evaluación de Experto

Apellidos y Nombres del Experto: Cristhian Hidalgo Sandoval

Título y/o grado: Maestría en Docencia universitaria

Universidad que labora: Universidad Nacional de Tumbes

Fecha: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Análisis de la comunicación interna de la Unidad de Gestión

Local Tumbes, 2022.

Mediante la tabla para la evaluación de experto, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna Si o NO, así mismo le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y sugerencia con la finalidad de la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ÍTEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan la variable de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		

4	¿El instrumento de recolección de dato se relaciona con la variable de estudio?	x		
5	¿La redacción de la pregunta es con sentido coherente?	x		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿Del instrumento de medición los datos son objetivos?	x		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudios?	x		

Sugerencia _____



Firma

Apellidos y Nombres del Experto: Mario Fernando Arbulú Castañeda

Título y/o grado: Maestría en Gestión Pública

Universidad que labora: Universidad Nacional de Tumbes

Fecha: _____

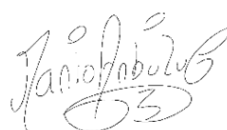
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
Análisis de la comunicación interna de la Unidad de Gestión
Local Tumbes, 2022.

Mediante la tabla para la evaluación de experto, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna Si o NO, así mismo le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y sugerencia con la finalidad de la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ÍTEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan la variable de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de dato se relaciona con la variable de estudio?	x		
5	¿La redacción de la pregunta es con sentido coherente?	x		

6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿Del instrumento de medición los datos son objetivos?	x		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudios?	x		

Sugerencia _____



Firma

Apellidos y Nombres del Experto: José Martín Mogollón Medina

Título y/o grado: MBA Martín Mogollón

Universidad que labora: Universidad Nacional de Tumbes

Fecha: _____

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
Análisis de la comunicación interna de la Unidad de Gestión
Local Tumbes, 2022.

Mediante la tabla para la evaluación de experto, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna Si o NO, así mismo le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y sugerencia con la finalidad de la coherencia de las preguntas sobre el tema de investigación.

ÍTEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan la variable de la investigación?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de dato se relaciona con la variable de estudio?	x		
5	¿La redacción de la pregunta es con sentido coherente?	x		


6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿Del instrumento de medición los datos son objetivos?	x		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudios?	x		

Sugerencia _____




Firma

Anexo: 5 Datos y evaluación de experto

Nombres y Apellidos	Cristhian Hidalgo Sandoval	DNI N°	44752528
Nombre del Instrumento	GUIA DE ENTREVISTA		
Dirección domiciliaria	Francisco Navarrete 420, Tumbes	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en Ciencias de la comunicación	Teléfono Celular	983694566
Grado Académico	Maestría en Docencia universitaria		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Tumbes, Noviembre del 2022

Nombres y Apellidos	Mario Fernando Arbulú	DNI N°	41650620
Nombre del Instrumento	GUIA DE ENTREVISTA		
Dirección domiciliaria		Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en Ciencias de la Comunicación	Teléfono Celular	997277683
Grado Académico	Maestría en Gestión Pública		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	Tumbes, 19 de noviembre del 2021

Nombres y Apellidos	José Martin Mogollón Medina	DNI N°	43849098
Nombre del Instrumento	GUIA DE CUESTIONARIO		
Dirección domiciliaria		Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en Ciencias de la Comunicación	Teléfono Celular	972883778
Grado Académico	MBA Martín Mogollón		
Mención			
FIRMA		Lugar y Fecha:	22 de Noviembre del 2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELIZ LLUNCOR OSCAR EDUARDO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Comunicación interna en la Unidad de Gestión Educativa Local: Un análisis desde la perspectiva de las áreas administrativas. Tumbes, 2022", cuyo autor es ORDINOLA RUIZ ANGELICA AZUCENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

TRUJILLO, 22 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VELIZ LLUNCOR OSCAR EDUARDO DNI: 45841580 ORCID: 0000-0001-9155-1710	Firmado electrónicamente por: OVELIZ el 07-08- 2023 20:51:00

Código documento Trilce: TRI - 0610416