



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE RELACIONES PÚBLICAS E**  
**IMAGEN CORPORATIVA**

Comportamiento de la comunicación interna en la gestión de la  
delegación administrativa del Distrito Fiscal Tumbes 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa

**AUTOR:**

Rioja Arana, Jose Paul ([orcid.org/0009-0005-7504-1100](https://orcid.org/0009-0005-7504-1100))

**ASESORES:**

Dr. Aliaga Loyola, Luis Javier ([orcid.org/0000-0002-7034-0786](https://orcid.org/0000-0002-7034-0786))

Dra. Agreda Romero, Lourdes Zhuleim ([orcid.org/0000-0003-2812-4817](https://orcid.org/0000-0003-2812-4817))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Esta investigación está dedicada a mi madre, a mis hermanas quienes desde lejos me apoyaron moralmente y a mi padre que desde el cielo me acompaña. A mis hijos por quienes avanzo firme día a día, a mi pareja quien, estando a mi lado, me apoyó incondicionalmente.

## **Agradecimiento**

Este agradecimiento va dirigido a todas aquellas personas que me ayudaron de una u otra manera entendiéndome que dar un paso más en la vida académica, revalorar al profesional y permite al ser humano cumplir sus metas y sueños.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes 2023", cuyo autor es RIOJA ARANA JOSE PAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 26 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALIAGA LOYOLA LUIS JAVIER <b>DNI:</b> 07927638 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7034-0786	Firmado electrónicamente por: LALIAGA20 el 18-08- 2023 23:36:55

Código documento Trilce: TRI - 0620842





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RIOJA ARANA JOSE PAUL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JOSE PAUL RIOJA ARANA DNI: 41711945 ORCID: 0009-0005-7504-1100	Firmado electrónicamente por: JRIOJAAR83 el 26-07- 2023 13:47:57

Código documento Trilce: TRI - 0620855



# Índice de Contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Declaración de autenticidad del Asesor</b> .....	iv
<b>Declaración de originalidad del autor</b> .....	v
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	11
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	11
<b>3.2. Categorías, subcategorías y matriz de caracterización</b> .....	12
<b>3.3. Escenario de estudio</b> .....	13
<b>3.4. Participantes</b> .....	14
<b>3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	14
<b>3.6. Procedimientos:</b> .....	15
<b>3.7. Rigor científico</b> .....	15
<b>3.8. Método de análisis de la información</b> .....	15
<b>3.9. Aspectos éticos</b> .....	16
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	17
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	20
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	21
<b>REFERENCIAS</b> .....	23
<b>ANEXOS</b> .....	28

## Resumen

Esta investigación, cuyo objeto es evaluar la implementación de mejoras en el instrumento y la forma de comunicación interna para su efectividad en la gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes, cuyo enfoque utilizado fue Cualitativo, de tipo básico y de diseño no experimental, basado en la Investigación Fenomenológica y estudio de casos. Para la recolección de información se utilizaron como instrumentos de recolección la entrevista y los Focus Group, los cuales se aplicaron a 22 servidores públicos de la delegación administrativa del distrito fiscal de Tumbes. El procesamiento de la información recolectada permitió realizar un análisis, el cual demostró que se debe implementar mejoras en el instrumento y la forma de comunicación interna. Asimismo, se verificó que los medios de comunicación formal que posee la institución objeto de la presente investigación necesitan ser evaluados y reorganizados para una mayor eficiencia, y así mejorar la fluidez en la comunicación interna. Entre otras conclusiones se demostró que los funcionarios públicos del distrito fiscal de Tumbes, consideran que el WhatsApp es un medio eficaz, que les permite desarrollar la comunicación interna de forma más fluida en relación a los medios electrónicos oficiales con los que cuentan actualmente.

**Palabras clave:** WhatsApp, eficaz, Focus Group, comunicación interna, investigación fenomenológica.

## **Abstract**

This research, whose purpose is to evaluate the implementation of improvements in the instrument and the form of internal communication for its effectiveness in the management of the administrative delegation of the Tumbes fiscal district, whose approach used was Qualitative, of a basic type and of a non-experimental design, based on Phenomenological Research and case studies. For the collection of information, the interview and the Focus Group were used as collection instruments, which were applied to 22 public servants of the administrative delegation of the fiscal district of Tumbes. The processing of the information collected allowed an analysis to be carried out, which showed that improvements should be implemented in the instrument and the form of internal communication. Likewise, it was verified that the formal means of communication owned by the institution that is the object of this investigation need to be evaluated and reorganized for greater efficiency, and thus improve the fluidity in internal communication. Among other conclusions, it was shown that the public officials of the Tumbes fiscal district consider WhatsApp to be an effective means, which allows them to develop internal communication more fluidly in relation to the official electronic means they currently have.

**Keywords:** WhatsApp, effective, Focus Group, internal communication, phenomenological research.



## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación como tal es un proceso que consiste en la transferencia e intercambio de mensajes entre un emisor y un receptor a través de un conducto haciendo uso de signos.

El proceso comunicativo es una forma esencial para la vida en sociedad, permitiendo que los seres humanos se expresen y compartan información entre sí, a su vez establezcan relaciones sociales para llegar a acuerdos y sean capaces de organizarse.

Según González & Bicet, (2013); afirman que los cambios tecnológicos han ido impactando en la forma de trabajar con la información en el mismo lapso que una nueva etapa de desarrollo se incorporaba, caracterizada por el apogeo en los procesos de gestión, medición y socialización de la información, con un reforzamiento del modelo sociocognitivo, cuyos estudios a diferencia del modelo anterior, se centran en las relaciones sociales de los individuos en los contextos donde estos se desenvuelven y cómo esto contribuye en la procreación de la información.

En ese sentido, siendo la comunicación la vía por la cual el ser humano puede socializar y mantenerse en contacto, es importante estudiar los fenómenos y aspectos que afectan la buena comunicación en la sociedad y, en este caso en especial, dentro de una entidad u organización, con la premisa de generar relaciones con sus públicos internos que sean sostenibles en el tiempo y buscando fortalecerlas de una u otra manera. Entiéndase relaciones públicas como aquella herramienta que permite acercarse a los integrantes de la organización y mantener relaciones saludables en beneficio de la misma.

Otro de los puntos que se considerados, fue el impacto de los recursos o instrumentos de comunicación interna en los actores institucionales, así también cómo la gestión de la delegación administrativa reacciona ante la respuesta interna o impacto de la comunicación interna en los actores institucionales.

Se precisa, que dentro de la organización objeto de estudio, existen la comunicación vertical (ascendente, descendente); horizontal (entre servidores del mismo grupo laboral) y transversal (entre servidores de diferentes grupos laborales).

Castro & Chávez, (2012); afirman que las capacidades esenciales del investigador de la información evidentemente están dadas por su poder de análisis y por sus habilidades en el manejo de información, las cuales en la práctica no se pueden descomponer, pues componen respectivamente el método y el objeto de las actividades que este desarrolla. El investigador evidentemente deberá asumir nuevos retos para cumplir el cometido social, pero a su vez está ya dotado de un conjunto de competencias asociadas a la gestión del ciclo de vida de la información, (incluyendo herramientas tecnológicas) las cuales deben articularse con otras habilidades relativas fundamentalmente a la optimización del proceso de raciocinio y los factores que inciden en la eficacia de los intercambios comunicativos entre las diferentes personas dentro de una sociedad organizada.

Durante el proceso de investigación se contrastó que para las comunicaciones internas se utilizan los medios: Facebook y mensajería WhatsApp (instrumentos informales) y, correo electrónico y Carpeta Electrónica Administrativa (medios formales oficiales); siendo el común denominador en los servidores, para una comunicación inmediata y rápida, el uso del servicio de mensajería virtual.

En su artículo científico denominado “Planificando una presencia de calidad”, Andrade & Velázquez, (2011). Manifestaron que el conocimiento y juicio en la selección y manejo de fuentes de indagación, así como la organización y prestación son esenciales a la hora de aplicar las nuevas tecnologías de la información en los servicios dentro de las instituciones o empresas que hagan uso continuo de sistemas de comunicación continuo. Por lo tanto, es esencial una actitud abierta para adoptar herramientas potencialmente poderosas que si son empleadas de modo profesional y de acuerdo a parámetros de calidad, posibilitan la creación de productos específicos y mejorarían en gran medida la forma de comunicación interna.

A pesar de ser diversos los canales, recursos o instrumentos de comunicación interna, se observó a un pequeño grupo de servidores que no revisa su cuenta de correo electrónico diariamente, impidiendo que el mensaje cumpla con su propósito.

Después de lo expuesto, preguntamos ¿Cuál es la forma o instrumento más eficaz de comunicación interna para el cumplimiento de los objetivos comunicacionales de la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes?

Según Arévalo-Avecillas et al. (2018), nos manifiesta que el uso de las tecnologías de la información contribuyen a potenciar las capacidades gerenciales, mostrándonos en su estudio del World Economic Forum en el 2014 , donde evidenció que el uso de un 10% de internet de banda ancha aumentó el 0.25% del PIB y que las naciones que usaban mayoritariamente las tecnologías de la información experimentaban positivamente una productividad siete veces mayor comparada con los países que no invertían apropiadamente en tecnologías de la información, (como se cita en Rivera, 2022, p. 01).

Proponiéndose, como objetivo de la actual investigación: Evaluar la implementación de mejoras en el instrumento o la forma de comunicación interna para que este sea más efectivo y contribuya en la mejor gestión de la institución para un desarrollo optimo en las comunicaciones internas.

## II. MARCO TEÓRICO

La consulta bibliográfica realizada durante el desarrollo del presente trabajo, permitió al investigador la individualización de trabajos previos con gran relevancia para el actual estudio, realizados en el entorno nacional e internacional.

Esta investigación se realizó en el Distrito Fiscal Tumbes con el objetivo de evaluar la implementación de mejoras en el instrumento y la forma de comunicación interna para que éste sea más efectivo.

Se encontraron antecedentes de relaciones entre la comunicación interna de las entidades y la gestión de la misma. En este marco referencial, veremos algunos conceptos.

Antonio M. Lucas (1997), describe el cambio que ha venido ocurriendo con el transcurrir del tiempo; donde visualizó las grandes diferencias existentes con las sociedades tradicionales y las tendencias que nos trajeron de la modernidad a la postmodernidad. Asimismo, clasifica a la organización como desregulada, realizando un análisis importante enfocado en el creciente valor de las comunicaciones en la vida social, así como la creciente importancia de la comunicación en sus intentos de resolver problemas relativos a la falta de participación. Partiendo de la deducción realizada por el autor antes mencionado, donde considera la jerarquía de la comunicación en la organización como ayuda a resolver posibles problemas dentro de la misma, y así generar una fluidez en los procesos de comunicación interna dentro de una organización a través de sus diferentes instrumentos.

Por su parte, Meyenberg (2015) retoma a Canel y Sanders, quienes definen a la comunicación gubernamental como, el rol desarrollado en la práctica con propósitos y logros que se llevan a cabo dentro de una institución pública con la finalidad de mejorar los servicios de comunicación en servicio de una racionalidad política que constituirá la base del consenso tanto directo como indirecto de las personas que ponen en práctica la comunicación para cumplir su voluntad.

Mientras que Ledingham afirma que la comunicación gubernamental esta referida a una dirección estratégica para el intercambio de información, lo cual resulta crucial para las interacciones exitosas que se desarrollan entre las organizaciones y el público. Asimismo, Chiavenato (2000), define a la administración como una forma de manejar una organización o parte de ella, teniendo en cuenta procesos

fundamentales que contribuyen con un desarrollo consistente en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y esfuerzos de grupos sociales u organizaciones para llegar a cumplir determinados objetivos con eficiencia y eficacia durante el proceso. Enmarcando lo dicho por Chiavenato (2000), la aplicación de esta investigación refleja la importancia de determinar cuál es el mejor instrumento que contribuye con mejorar el proceso de organizar la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes. La identificación del instrumento de comunicación interna más efectivo, permitirá a futuro unificar criterios en las tres (3) sedes fiscales de la región, lo cual ayudará a desarrollar una comunicación instantánea, oportuna y eficaz.

Para Aurora Martínez (2022), la gestión es un conjunto de acciones que se ejecutan para lograr un objetivo determinado, por ejemplo, una diligencia, un proyecto o la resolución de conflictos internos dentro de una organización.

En el marco referencial internacional, tenemos como referencia, la investigación académica sobre las últimas tendencias de la comunicación interna en el ámbito corporativo de la española Pardinas Elena (España, 2021), donde nos permite identificar los cambios progresivos de las comunicaciones internas en un ámbito corporativo, siendo de fundamental importancia conocer el desarrollo de nuevas tecnologías en el entorno de la comunicación interna.

La investigadora Marta M. Ingelmo (España, 2016) en su tesis doctoral manifiesta que, la utilización de las nuevas tecnologías en comunicación interna, nos permite realizar un análisis exhaustivo del uso de los social media en la comunicación interna de las empresas españolas, considerando también el impacto que estas nuevas tecnologías tendrán dentro de una organización no gubernamental pero siendo de vital importancia para toda organización que utilice los medios tecnológicos como eje fundamental entre sus trabajadores.

Adriana Reynaga (México, 2004) en su tesis de maestría sobre la evaluación del uso de Intranet como instrumento de comunicación interna, reflexiona sobre la manera cómo se lleva a cabo el proceso de creación y beneficio de tecnología de información con funciones específicas dentro de una organización las cuales permitirán un desarrollo óptimo de comunicación organizacional.

Finalmente, la investigadora María E. Arrieta (Uruguay, 2019) en su investigación sobre las incidencias de la comunicación interna en el clima institucional, nos da

un alcance donde considera que la evolución de la tecnología y el desarrollo del internet a pesar de facilitarnos la comunicación, aún genera ciertos inconvenientes al interior de las organizaciones.

Un primer antecedente nacional, considero a la investigación sobre la Gestión administrativa y la Comunicación Interna de una Institución Pública de Lima, año 2016, donde relaciona la variable comunicación interna con la eficiencia en la gestión administrativa, dando un alcance sobre la influencia de una buena comunicación dentro de una organización gubernamental para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Carmen G. Córdova, Lima; como antecedente investigativo nacional, referimos por aproximación temática, el trabajo de investigación que aborda la comunicación interna en una entidad pública empleando el WhatsApp, como ventaja de su uso en la SUTRAN en el año 2016 de Rodolfo F. Talledo. Lima. En la cual nos afirma que este medio tecnológico genera una mayor fluidez de las comunicaciones internas para el manejo de las infracciones de transporte así como contribuye en las fiscalizaciones realizadas en la entidad, siendo un mecanismo de relevante valor para la eficiencia en los procesos de comunicación de forma horizontal y vertical.

“La comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores del Ministerio Público Lima 2019”, de la autora Gabriela Damián, también se considera como antecedente por aproximación temática.

La investigación, por referencia que se aproxima a mi objeto de investigación, titulada “Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto año 2016”. Cynthia X. Ríos. Tarapoto.

Carlos V. Bustamante desarrolla la tesis “Medios de comunicación interna de mayor aceptación en el personal de la Universidad Nacional del Santa - Ancash, 2018”, la tomo como referencia ya que dentro de mi investigación también busco conocer cuáles serían los mejores recursos o instrumentos de comunicación interna a usar dentro del Distrito Fiscal Tumbes.

Asimismo, una investigación relacionada al objeto de investigación es “La comunicación interna y la gestión organizacional en el área de hospitalización del Hospital Militar Central Lima, 2018”. Mayra P. Camacho. Lima.

José A. Figueroa en su trabajo de investigación titulado “Gestión de control interno y comunicación interna en el área de logística de la Gerencia General del Poder Judicial, Lima – 2015”, busca la relación entre la gestión de control interno y la comunicación interna para mejorar la gestión interna de control para efectivizar la comunicación dentro de su institución.

La investigación elaborada por Leslye Graciela Ponce titulada “Comunicación interna y gestión organizacional en la Oficina General de Administración del Ministerio del Ambiente, 2016”, define su objetivo como “determinar la relación entre la comunicación interna y gestión organizacional en la Oficina General de Administración del Ministerio del Ambiente”, el cual tiene una aproximación muy importante al objetivo de la presente investigación. Tomando como referencia la investigación antes mencionada, se determinó como objetivo general de la presente investigación, encontrar cuál es la forma o instrumento de comunicación interna para el cumplimiento de los objetivos comunicacionales de la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes. Para lo cual se realizó la aplicación de instrumentos de recolección de datos como la entrevista realizada a 10 servidores públicos entre ellos fiscales y administrativos, asimismo, se realizaron dos focus group de 7 y 5 participantes cada uno, teniendo una participación de 22 trabajadores del distrito fiscal Tumbes, siendo esta muestra de trabajadores de la parte operativa y administrativa de la institución, los cuales interacción continuamente entre ellos los convirtieron en pieza fundamental para alcanzar los objetivos determinados en la presente investigación. Dado que el grupo seleccionado del estudio recurre a los instrumentos formales e informales de comunicación interna de forma frecuente dentro sus labores diarias en la institución, permitieron analizar de forma clara y específica cuál de los instrumentos de comunicación interna les parecía de mayor relevancia y eficiencia para lograr una comunicación fluida y efectiva.

Por último, el título “Dirección estratégica de recursos humanos y su relación con la comunicación interna en la empresa Copias Express, distrito San Isidro, 2017”, la tomo como referencia porque la dependencia de administración no solo se encarga de proveer bienes o servicios, si no también, administra el recurso humano dentro del Distrito Fiscal Tumbes. La autora es Cesia Milagros Balta.

Fisher, Horsley y Yang (2012) afirman que la comunicación gubernamental es indudablemente una de las ocupaciones más significativas del gobierno. Las

entidades gubernamentales están preestablecidas a informar acerca de los cambios en leyes, normativas, asuntos de salud pública y de diplomacia internacional, asimismo reflejan temas pertinentes dependiendo la temporalidad de los temas que se necesiten tratar. Siendo un tema completamente contrario al del sector privado, donde la comunicación pública conlleva a asuntos de vida o muerte, como en los casos de un desastre natural o un ataque terrorista o situaciones que afectan directamente a los ciudadanos tales como los impuestos, elecciones o políticas públicas.

Por su parte, Mazo (1994), manifiesta la relevancia de aquellas prevenciones que las organizaciones tienen a aplicar para comunicar una forma positiva y proactiva con sus trabajadores internos y algunos segmentos que se involucran en casos específicos o situaciones de crisis las cuales puedan afectar la imagen colectiva de su público objetivo.

Durante el desarrollo de la presente investigación se generaron limitaciones para coordinar los horarios de las entrevistas, sobre todo con los fiscales por su carga laboral. Con ocho de los entrevistados las horas pactadas se cumplieron sin retrasos; sin embargo, con los dos restantes, se tuvieron que hacer reprogramaciones hasta en tres oportunidades, específicamente, por motivos de diligencias no programadas.

Para la aplicación de los focus group sí se presentaron limitaciones. En un primer momento seleccioné a 16 servidores de diferentes despachos fiscales y de la delegación administrativa. La mitad de ellos me indicaron que, por el horario elegido, sábado 15 de julio en dos grupos: 10:00 a.m. y 11:00 a.m. les era imposible asistir.

El conseguir ocho servidores más para cubrir esos vacíos, fue bastante difícil, pero se logró. Lamentablemente un día antes de la aplicación 02 de los 16 me dieron a conocer que no podrían asistir, quedándome solamente con 14 servidores, incluso al tener ese impase, a uno del grupo de las 11:00 a.m. lo cambié para el grupo de las 10:00 a.m., teniendo previamente su consentimiento.

El día de la aplicación, con el primer grupo, tuve 10 minutos de retraso, iniciando 10:10 a.m., debido al retraso en la llegada de tres de ellos. La duración del focus group fue de 30 minutos.



Del segundo grupo, dos de los servidores no llegaron, teniendo que aplicar el instrumento a solo cinco. El tiempo fue de 17 minutos.

Teniendo ya la parte metodológica culminada de esta investigación, presenté la solicitud de autorización para aplicar el instrumento de recolección de datos al Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Tumbes. Previo a ello, coordiné con la Asistente en Función Fiscal de Presidencia para conocer el procedimiento para tal fin. La autorización fue notificada al día siguiente de haber presentado la solicitud.

También es importante precisar que puse en conocimiento a la administradora y al presidente del Distrito Fiscal que estaba trabajando en esta investigación, de quienes recibí el respaldo y apoyo para los fines correspondientes e indiqué que los resultados de la investigación serían de su conocimiento y, de ser posible, considerar algunas de las recomendaciones para ser aplicadas en la labor diaria.

Asimismo, para hacer uso del auditorio institucional también presenté solicitud de autorización.

La investigación se inició en el mes de abril con la elaboración de la parte metodológica para luego pasar a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

El periodo en el que ejecuté el instrumento de recolección de datos ha sido de una semana y fue de la siguiente manera:

Lunes 10 julio: Entrevista a la Asistente en Función Fiscal Antonella Oliva Matos y a Eduardo Apolo Casariego, Fiscal Adjunto Provincial.

Martes 11 de julio: Entrevista al Fiscal Superior Víctor Manuel Salazar Adrianzén

Miércoles 12 de julio: Entrevistas a: Roberto Villacorta Domínguez, Fiscal Provincial; Carlos Castillo Barreto, Fiscal Provincial; Diana Peralta Tripul, Fiscal Adjunta Provincial.

Jueves 13 de julio: Entrevistas a: Félix Quinde Feijoo, Fiscal Superior; Javier Coveñas Vilchez, Fiscal Provincial, Giancarlo Portuondo Noel, Fiscal Adjunto Provincial y a Yvette Aguayo Zapata.

Los Focus Group los apliqué el sábado 15 de julio. El primero lo apliqué a partir de las 10:00 a.m. con la participación de 7 servidores públicos. El segundo, a partir de las 11:00 a.m. con la participación de 5 servidores públicos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Como bien indicaron D'Aquino y Barrón (2020) la investigación en las ciencias sociales puede ser discutida por diferentes propuestas de orden metodológico divididas en dos grupos muy definidos: los métodos cuantitativos y los métodos cualitativos.

El presente análisis tuvo un enfoque cualitativo, el cual permitió analizar la eficacia de la comunicación interna en la Gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes, en relación a los medios tecnológicos formales e informales con los cuales se ejecuta el flujo de información interna.

Hernández et al. (2014) indicaron que los tipos de investigación que han permitido la evolución de la humanidad son dos: la investigación básica, que proporciona conocimiento y la investigación aplicada, que asiste con la solución de los problemas.

En el presente estudio se desarrolló una Investigación Básica, apuntando a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los aspectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables y de las relaciones que establecen los entes. La información cualitativa recolectada posibilitó al investigador demostrar su hipótesis.

Sobre los diseños de investigación, Hernández et al. (2014) clasificaron estos en dos: los diseños experimentales, en los que el investigador manipula las variables de un fenómeno con el objeto de establecer posibles efectos (p.130) y los no experimentales, que se caracterizan en la observación del fenómeno tal como se presenta para ser analizado, sin ejercer manipulación alguna sobre las variables que la componen (p.152).

El presente análisis tuvo un enfoque Cualitativa y se desarrolló en base a la Investigación Fenomenológica y estudio de casos. Asimismo, en la presente investigación se desarrolló un diseño no experimental, dado que no se ejerció manipulación alguna para medir el comportamiento de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa del Distrito Fiscal Tumbes 2023. Se

analizaron los datos recolectados durante el periodo de investigación para determinar el fenómeno en estudio.

### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de caracterización**

Sobre el problema principal de investigación se consideró el siguiente: ¿Cuál es la forma o instrumento de comunicación interna para el cumplimiento de los objetivos comunicacionales de la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes?, así como, los siguientes problemas secundarios: ¿Cómo se caracteriza la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes? ¿Cómo se caracteriza la gestión de la Dependencia de Administración del Distrito Fiscal Tumbes?, siendo los problemas mencionados líneas arriba, el punto de partida para el inicio del presente estudio.

Se consideró como objetivo general del presente estudio; Evaluar la implementación de mejoras en el instrumento o la forma de comunicación interna para que este sea más efectivo, asimismo se desglosaron los siguientes objetivos específicos: Caracterizar el comportamiento de la comunicación interna en el distrito fiscal Tumbes y Caracterizar la gestión de la delegación administrativa del Distrito Fiscal Tumbes.

Variable causal independiente: Gestión de la delegación administrativa. Es la variable que determina las formas y fondos de las comunicaciones internas en el Distrito Fiscal Tumbes. Es la variable que genera influencia en el comportamiento de la comunicación interna a través de la delimitación de funciones, formas de comunicación interna o cómo ejecutarla.

Definimos la variable independiente como, el conjunto de actividades que realiza la dependencia administrativa del Distrito Fiscal Tumbes en favor del personal fiscal y administrativo, asegurando los recursos logísticos y la correcta administración del personal administrativo para cubrir los requerimientos de los despachos y/u oficinas.

Variable dependiente: Comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes. Es la variable que es influenciada por la gestión de la delegación administrativa. Son las diversas comunicaciones que se brindan o hacen llegar al personal interno de la entidad.

Definimos la variable dependiente como, todo aquel intercambio de información que se da al interior de una organización. Este intercambio de información puede ser vertical, horizontal o mixto. Puede darse entre servidores del mismo nivel ocupacional o de diferente nivel ocupacional.

La Comunicación Interna pretende armonizar las relaciones internas entre los trabajadores de una organización, haciendo uso de distintos medios de comunicación.

### **3.3. Escenario de estudio**

La investigación se desarrolló en el departamento de Tumbes, específicamente en el Distrito Fiscal Tumbes conformado por 297 servidores, entre fiscales y administrativos distribuidos en las tres provincias (Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar) donde existen sedes del Ministerio Público.

En Tumbes existen tres sedes: Sede Principal que alberga la Oficina de Tecnologías de la Información, la Oficina Desconcentrada de la Autoridad Nacional de Control del Ministerio Público, Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos, Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores, Fiscalía Penal (primera y segunda con sus respectivos despachos), Fiscalía Provincial Especializada en Criminalidad Organizada, Fiscalía Provincial Mixta de Tumbes, Fiscalía Provincial Especializada en delitos de agresiones contra la mujer e integrantes del grupo familiar, Fiscalía Provincial Especializada en Delitos Aduaneros y de Contrabando, Fiscalía Provincial Especializada en delitos de Tráfico Ilícito de Drogas, Fiscalía Provincial Especializada en Prevención del Delito, Fiscalía Provincial Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios y la Fiscalía Provincial Especializada en Extinción de Dominio; Sede Administrativa/Fiscalías Superiores y Fiscalía Provincial Especializada en delitos de Trata de Personas y la sede de la Fiscalía Provincial Especializada en delitos de Lavado de Activos y Fiscalía Provincial Especializada en Materia Ambiental.

En Zarumilla tenemos una sede que alberga la Fiscalía Provincial Mixta de Zarumilla, la Primera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Zarumilla y la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Zarumilla.

Por último, la sede de Contralmirante Villar que solo alberga a la Fiscalía Provincial Mixta de Contralmirante Villar y la Unidad Médico Legal I Zorritos.

Orgánicamente el Distrito Fiscal está compuesto por: Personal Fiscal y Personal Administrativo. En cuanto al personal fiscal tenemos los de las Fiscalías Provinciales Penales Corporativas que dependen directamente de la Presidencia de Junta de Fiscales Superiores y de las Fiscalías Provinciales Especializadas que dependen de las Coordinaciones Nacionales.

Cada despacho fiscal está conformado por fiscales superiores o fiscales provinciales, fiscales adjuntos superiores o fiscales adjuntos provinciales, asistentes administrativos y asistentes en función fiscal.

Mientras tanto, la Delegación Administrativa está subdividida en áreas u oficinas: Recursos Humanos, Servicios Generales, Almacén, Tesorería/Contabilidad, Administración, Patrimonio, Logística, Audio y Video, Asesoría Legal, Mesa de Partes, Seguridad y Salud en el Trabajo, Almacén de Bienes Incautados, Archivo y Transportes.

Los puestos laborales del personal administrativo dentro de la Delegación Administrativa son (en orden descendente): Analista, Especialista Administrativo, Asistente Administrativo, Auxiliar Administrativo y Operador Administrativo.

Los recursos o herramientas para la comunicación interna que se usan normalmente son: WhatsApp, grupo cerrado de Facebook y Correo Electrónico. Siendo el recurso que se usa en mayor porcentaje, el WhatsApp por su inmediatez para comunicar los mensajes internos.

### **3.4. Participantes**

En esta investigación, la unidad de análisis para la variable independiente (Gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes) y la variable dependiente (Comunicación Interna), estuvo conformada por 22 trabajadores, entre fiscales y administrativos del Distrito Fiscal Tumbes. Donde se aplicaron 10 entrevistas a personal fiscal y administrativo, dos focus group de 7 y 5 participantes cada uno de ellos.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la entrevista (diálogo) y el instrumento, el focus group. Entre un 20% a 25% de todo el personal (referentes confiables). Mi universo, para efectos de la investigación ha sido de 150 servidores.

### **3.6. Procedimientos:**

Se aplicó el instrumento al personal fiscal y administrativo del Distrito Fiscal de Tumbes. Las entrevistas se realizaron vía la plataforma zoom y también presencialmente. Por su lado, el focus group se hizo de manera presencial.

### **3.7. Rigor científico**

La realización de mi tesis estuvo sustentada en la teoría de la comunicación propuesta por Shannon y Weaver. Se basa principalmente en el estudio del funcionamiento de las máquinas electrónicas (lo cibernético). Cuando Shannon habla de información lo hace en alusión a una unidad cuantificable que no tiene en cuenta el contenido del mensaje.

El modelo de Shannon es aplicable a cualquier mensaje independiente de su significación, permitiéndonos estudiar la cantidad de información de un mensaje en función del medio. Este espacio se mide por medio de un sistema binario asociado a la velocidad de transmisión del mensaje.

Shannon trató de establecer a través de esta teoría una ecuación matemática para poder medir el valor informativo de los mensajes (la fidelidad con la que es transmitido el mensaje del emisor al receptor), tomando en consideración la «información» como un valor cuantificable en los procesos de comunicación

### **3.8. Método de análisis de la información**

Al aplicar la técnica de la entrevista y obtener información valiosa sobre mi objeto de estudio, analicé la información y obtuve un común denominador, recogí las sugerencias, comentarios, opiniones de los servidores entrevistados, para mejorar la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes.

Se utilizó el software Word para la transcripción de las entrevistas y de los focus group; mientras que el Excel, para obtener un porcentaje más real sobre las opciones de mejora de la comunicación interna y obtener así conclusiones y/o recomendaciones con niveles altos de credibilidad y confiabilidad.

### **3.9. Aspectos éticos**

Las entrevistas y el focus group son de mi autoría, por lo tanto, la información obtenida es real y verídica. No ha sido copiada de alguna otra investigación realizada anteriormente. Evidencia de ello son las fotos y/o videos obtenidos en la aplicación de los diferentes instrumentos.

No hay mala fe de plagiar información de otra tesis.



#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente investigación, el proceso de los datos se desarrolló mediante la realización de entrevistas, donde se aplicó entrevistas a 10 servidores públicos del Distrito Fiscal de Tumbes, de los cuales 2 reconocen a la jefa de la delegación administrativa como la responsable de la comunicación interna, mientras que los otros ocho (8) identifican al analista de audio y video como el responsable de la comunicación interna. En ambos casos, la percepción es correcta, en lo que se refiere al componente administrativo. (ver anexos)

Sin embargo, es importante mencionar que la asistente de Presidencia también realiza labores de comunicación interna como ente superior jerárquico del Distrito Fiscal de Tumbes.

Todos identifican como principal función la de: publicar interna y externamente las principales actividades institucionales y/o de los despachos fiscales a través de las redes sociales y de los diferentes instrumentos de comunicación interna.

Todos los entrevistados identifican y reconocen los principales instrumentos de comunicación interna, tanto formal como informal (en orden de prioridades) como lo son: correo electrónico, Carpeta Electrónica Administrativa, WhatsApp y Facebook.

En cuanto al instrumento más adecuado para la comunicación interna hay opiniones divididas, algunos consideran que la Carpeta Electrónica Administrativa es más eficaz a diferencia del Correo Electrónico Institucional, teniendo en cuenta que son medios de comunicación formal dentro del Distrito Fiscal de Tumbes. Pero también reconocen al WhatsApp como la herramienta o instrumento con mayor eficacia y más eficiente por su inmediatez al momento de recibir o brindar alguna comunicación interna. El WhatsApp, aunque es una forma de comunicación informal dentro del Distrito Fiscal de Tumbes, brinda fluidez al realizar la comunicación interna. Al Facebook lo identifican como una manera de comunicación asincrónica o informativa, pero no en tiempo real ni con la inmediatez esperada.

Todos aseguran que utilizan los instrumentos o formas de comunicación interna todos los días, pero no lo hacen de manera continua o seguida. El correo electrónico en algunos casos es utilizado dos a tres veces al día y es ahí cuando

toman conocimiento de las comunicaciones internas y en algunos casos, cuando ya es algo tarde. En cuanto a la Carpeta Electrónica Administrativa la usan de una manera más seguida ya que por medio de ella reciben y envían documentación que muchas veces es muy urgente. Sin embargo, reconocen que el WhatsApp lo revisan a cada momento ya sea para generar coordinaciones o para recibir alguna notificación.

En cuanto a la optimización de la comunicación interna coinciden que la creación de un grupo de WhatsApp institucional, donde solo los administradores puedan emitir mensajes o comunicados, permitiría optimizar y hacer más inmediata la comunicación. También sugieren un chat de difusión a través de Google. De esta manera, el mensaje principal no se perderá entre mensajes o comentarios de los integrantes.

Una manera de mejorar la comunicación interna, consideran, que debe ser a través de los mensajes oportunos y a su debido momento ya que en algunos casos se comunica algo tarde. Sin embargo, consideran que la forma en la que se desarrolla la comunicación interna hasta el momento es la adecuada, solo queda hacer una mejor administración o darle orden a la misma.

Por último, en cuanto a la gestión de la delegación administrativa, los entrevistados señalan que es la adecuada, pero lo ideal sería potenciar o reforzar el trabajo. En cuanto a los instrumentos se les debe dar el uso adecuado según el objetivo que se persigue o se busca con una u otra comunicación, es decir, que cada instrumento cumpla con un objetivo comunicacional específico. Recomiendan que la Delegación Administrativa pueda irse adecuando a las nuevas tecnologías.

Durante la realización del Focus Group, los servidores públicos del Distrito Fiscal de Tumbes, reconocieron como instrumentos de comunicación interna al correo electrónico, a la CEA, al WhatsApp y en último caso al Facebook. En relación a estos instrumentos, señalan que el más efectivo es el de mensajería, pero debería ser más ordenado y que el uso de cada uno de ellos responda a un objetivo comunicacional específico. Dado que se debe evitar que haya comentarios sobre comentarios porque se pierde el mensaje inicial. También se considera la comunicación formal e informal, en esa línea, cada instrumento debe ser usado para tal o cual tipo de comunicación.

Todos coinciden que utilizan los instrumentos de manera diaria, pero la frecuencia varía entre uno y otro: el WhatsApp se usa mucho más que el correo electrónico institucional para comunicaciones inmediatas y masivas. La CEA se utiliza de una manera más formal/oficial, pero para comunicación directa de persona a persona.

Dentro de los instrumentos para una mejor gestión de la comunicación interna proponen un canal de YouTube y podcasts a las primeras horas del día. Resaltan como importante la capacitación sobre el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa porque es la única que te permite hacer seguimiento a los documentos emitidos. Propiamente dicho, uno mismo alimenta la cadena informativa.

También rescatan que las reuniones de gabinete permiten complementar lo que las comunicaciones virtuales no logran: conocer reacciones, actitudes, entre otras cosas.

En este punto es importante identificar el objetivo de lo que quieres comunicar, para según ello, determinar qué instrumento se debe usar para obtener la mejor forma de comunicación interna.

## V. CONCLUSIONES

En la presente investigación se demostró que los funcionarios públicos del distrito fiscal de Tumbes, consideran que el WhatsApp es un medio eficaz, que les permite desarrollar la comunicación interna de forma más fluida en relación a los medios electrónicos oficiales con los que cuentan actualmente. Asimismo, consideran que, de oficializarse este medio de comunicación interna, deben de contar con un orden para la difusión de los mensajes, siendo los responsables (Administradores del grupo), aquellos que solo puedan enviar los mensajes e información, generando una comunicación unidireccional.

Se demostró que continuar con el uso del correo electrónico como medio de comunicación interna dificultaría la efectividad en la gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes. Durante el análisis de los instrumentos ejecutados en la presente investigación se determinó que los servidores públicos del distrito fiscal de Tumbes, consideran que este medio no contribuye al desarrollo fluido y eficiente de la comunicación interna, puesto que no es revisado de forma permanente por su complejidad a diferencia del WhatsApp, al cual lo consideran práctico, efectivo y dinámico en la difusión de la comunicación interna.

Se determinó que la comunicación interna entre los servidores públicos del distrito fiscal de Tumbes, se caracteriza por la utilización de medios de comunicación formal, como son la Carpeta Electrónica Administrativa (CEA) y el Correo Electrónico Institucional. Asimismo, se corroboró que el uso de nuevas tecnologías contribuye en la rapidez y eficacia de la comunicación interna, siendo el WhatsApp el medio tecnológico de mayor uso para la fluidez de la información impartida durante la Gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes.

Quedó demostrado que la gestión de la delegación administrativa es percibida como adecuada y correcta, puesto que se evidencio que la comunicación interna de carácter formal cumple con cubrir la necesidad de la institución en relación a una comunicación vertical para la recepción de documentos oficiales. Sin embargo, no cubre la necesidad de una fluidez para la respuesta inmediata a una comunicación horizontal.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Es necesario que la gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes, realice las coordinaciones necesarias para la implementación de un mecanismo de comunicación interna, que cuente con fluidez inmediata a las necesidades de la institución. Para solicitar y recibir las orientaciones necesarias que permitan establecer las acciones que coadyuven a fortalecer la comunicación interna, pues esto redundará positivamente en la gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal de Tumbes objeto de estudio. Se recomienda adicionalmente, la conformación de un equipo de colaboradores para los fines de coordinación señalada.

Es sumamente relevante que en cuanto a mejoras que se proponen, se cree un grupo de WhatsApp oficial en donde solo los administradores puedan enviar mensajes para no perder la esencia del mensaje principal. Adicionalmente a ello, se recomienda desarrollar pautas o lineamientos que permitan optimizar el uso del WhatsApp.

Resulta valioso realizar capacitaciones continuas al personal, sobre el uso de la Carpeta Electrónica Administrativa (CEA), teniendo en cuenta que a los fiscales aún se les complica el uso de la misma por su complejidad al momento de su utilización, optando ellos a seguir utilizando el correo electrónico como medio de comunicación interna. Se recomienda adicionalmente, que la CEA pueda contar con una alerta que indique el momento en tiempo real de la recepción de un documento o mensaje.

Es sumamente relevante, reordenar y/o reorganizar el trabajo al interior de la Delegación Administrativa para que los mensajes dentro de los medios de comunicación sean oportunos, concisos y concretos con el fin de que cumplan con sus objetivos a cabalidad, y así poder contribuir a la gestión eficiente de la comunicación interna dentro del objeto de estudio de la presente investigación.

Cabe precisar la necesidad que existe dentro de la CEA, así como durante la utilización del correo electrónico institucional. Una redacción de forma clara y concisa en los encabezados de los correos electrónicos y/o de los documentos que se tramitan por la CEA, de manera que contengan la idea central del contenido que se está comunicando.

Resulta trascendental que la gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes, en coordinación con el órgano superior competente y un equipo de colaboradores, identifiquen con detalle los nuevos métodos que resultan sumamente útiles en el desarrollo de la comunicación interna, a efecto de reforzarlos, así como detectar aquellos métodos que, por el contrario, se perciben como no imprescindibles, con la finalidad de evaluar con exactitud la razón de ello y de ser el caso, descartarlos o potenciarlos de acuerdo a las necesidades del personal para una comunicación fluida y eficiente dentro de las labores que desarrollan.

## REFERENCIAS

1. BAKKER, F. de (1997). El papel de las comunicaciones en la gestión de crisis. *Revista Universitaria de Publicidad y Relaciones Públicas*, N° 4, pp. 27-36.
2. Boshoff, H. P. (4 August, 2017). Conceptualising Responsible Communication: A literatura review. Recuperado de: <https://responsible-communication.co.za/research/paper-litterature-review/>
3. Fisher, B., Horsley, S. & Yang, K. (2012). Overcoming Negative Media Coverage: Does Government Communication Matter? *Journal of public administration research and theory*, 22(3), 597-621. DOI: <https://doi.org/10.1093/jopart/mur078>
4. Hernández-Flores, H. G. (2019). El Discurso corporativo mediado por Twitter. *Comunicación responsable en la era de las redes sociales: Caso Cabify. En Inovacoes em Relacoes Públicas e Comunicacao Estratégica* (pp. 27–37). Portugal: RIA Editorial.
5. Antonio M. Lucas (1997), *La comunicación en la empresa y en las organizaciones (1.ª Ed.)*. Bosch casa editorial, S.A.
6. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Mc-Gra-Hill. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
7. Howlett, M. & Ramesh, M. (1998). Policy subsystem configurations and policy change. *Policy Studies Journal*, 26, 466-481.
8. Mazo, J. M. (1994). *Estructuras de la comunicación por objetivos estructuras publicitarias y de relaciones públicas*. Barcelona: Ariel.
9. Meyenberg, Y. (2015). La comunicación gubernamental Gran Bretana y Mexico, una visión comparada *Revista Española de Ciencia Política*, (39), 95-113.
10. Pinuel, J. (1997). *Teoría de la Comunicación y Gestión de las organizaciones*. Madrid: Síntesis.
11. Lafrance, J (1998). *Intranet ilustrada: usos e impactos organizacionales de intranet en las empresas*. España: Ed. Trilce.

12. Trelles, I. (2005). Gestión de la Comunicación Institucional: reflexiones en torno a un concepto y una praxis. Espacio: Revista de la Asociación Cubana de Publicitarios y Propagandistas, (10), 29-31
13. Van Riel, C. (1997). Comunicación corporativa, Madrid, editorial Prentice Hall.
14. Vértice, P (2008). "Comunicación Interna Gestión de Empresas". España: Ed. Vértice
15. Somoza, F.: "La comunicación interna, instrumento de motivación de la empresa", Alta Dirección, nº. 179, 1996.
16. Shannon y Weaver (1949), Mathematical Theory of Communication.
17. Fiske, John (1985). "teoría de la comunicación" en introducción al estudio de la comunicación. España: Editorial Herder, pp. 1-17.
18. Baquero, D. (1996). El libro de Oro de las relaciones Públicas. Ediciones 2000: Barcelona.
19. Baquero, D. (2002). Comunicación y Relaciones Públicas. Mc Graw Hill: Madrid.
20. Barton, L (1993). Crisis in organizations: managing and communicating in the heat of chaos. South-Western Publishing CO: Ohio, USA.
21. Béjin, A. y Morin, E. (1976). Introduction. Communications. Vol. 25, pp. 1-3.
22. Berge, D.T. (1990). The first 24 hours: a comprehensive guide to successful crisis communications. Basil Blackwell: Cambridge, Massachusetts.
23. Bernays, E.L. (1952). Public relations. University Press: Norman. Oklahoma.
24. González Santos, O. & Bicet Álvarez, E. (2013). La biblioteca universitaria: de la conservación al CRAI pensando en Cuba. (en línea). Ciencias de la Información, 44. Disponible en: [www.redalyc.org/pdf/1814/181428544006.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/1814/181428544006.pdf)
25. Ponjuán Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. (en línea). Ciencias de la Información, 42, 11-17. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003>



26. Andrade, E. & Velázquez E. (2011). La biblioteca universitaria en las redes sociales: *planificando una presencia de calidad*. (en línea). Revista Biblios, 42. Disponible en: [www.redalyc.org/pdf/161/16120044003.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/161/16120044003.pdf)
27. Castro Viguera, Y. & Chávez Montejó, Y. (2012). *La interdisciplinariedad en la formación profesional del analista de información: propuesta de competencias*. (en línea). Ciencias de la Información, 43, 55-59. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181423798008>
28. Ahn, M. & Chen, Y. (2022). Digital transformation toward AI-augmented public administration: *The perception of government employees and the willingness to use AI in government*. Government Information Quarterly, 39(2), 101664. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101664>
29. González Santos, O. & Bicet Álvarez, E. (2013). La biblioteca universitaria: de la conservación al CRAI pensando en Cuba. (en línea). *Ciencias de la Información*, 44. Disponible en: [www.redalyc.org/pdf/1814/181428544006.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/1814/181428544006.pdf)
30. Arévalo-Avecillas, D., Nájera-Acuña, S. y Piñero, E. (2018). *La influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios*. Información Tecnológica, 29(6), 199–212. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000600199>
31. Rivera, M. Jessica (2022). *Transformación digital y su influencia en la productividad de una procuraduría pública del Gobierno Central, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116821>
32. Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
33. Huamán, P y Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
34. Hurtado, K. (2021). Gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021 (Tesis de Maestría).

[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002879485107001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002879485107001)

35. Kellough, J. E. (2020). Human Resources and Public Administration. *PS, Political Science & Politics*, 53(1), 173–178.  
<https://doi.org/10.1017/S1049096519001793>

36. Medina, J. (2021). Gobierno electrónico y desempeño laboral en los colaboradores de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud – 2021 (Tesis de Maestría).  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002902171407001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002902171407001)

37. Mejía, K. (2021). Transformación Digital para la Competitividad y Eficiencia del Estado en la Procuraduría Pública de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2021(Tesis de Maestría).  
[https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV\\_INST/175ppoi/alma991002902312207001](https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002902312207001)

38. Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385–. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>

39. Muñoz, J. y Noguera, J. (2014). La digitalización de documentos en la Administración de Justicia. *Ibersid*, 8, 49–53.  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=55e89a34-9fb1-46ae-8bc8-9c4302c2262e%40redis>

40. Porrúa, M. (2019, 14 de febrero). La agenda digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/laagenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>

41. Procopiuck, M. (2018). Information technology and time of judgment in specialized courts: What is the impact of changing from physical to electronic processing? *Government Information Quarterly*, 35(3), 491–501.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.005>

42. Rodríguez, M. (2013). La utilización de los avances tecnológicos para la solución de conflictos: Algunas novedades respecto a la digitalización del

procedimiento judicial y la implementación del expediente electrónico. Revista electrónica del Instituto de investigaciones jurídicas y sociales Ambrosio Lucas Gioja, (11), 147-182. ISSN 1851-3069. <http://www.derecho.uba.ar/revistas-digitales/index.php/revista-electronicagioja/article/view/97/74>

43. Pozo del, M. (1997). Cultura empresarial y comunicación interna: Su influencia en la gestión estratégica. Madrid: Editorial Fragua Libros.

44. Pozo del, M. (2000): Gestión de la comunicación interna en las organizaciones. Casos de empresa. Barañain, Navarra: Ediciones Universidad de Navarra (EUNSA).

45. Pozo del, M. (2004). Identidad y cultura en la comunicación interna: herramientas estratégicas en los mercados internacionales. En J. L. Losada (Ed.), Gestión de la comunicación en las organizaciones: Comunicación interna, corporativa y de marketing (pp. 259-270). Barcelona: Editorial Ariel.

46. PR Comunicación. (2015). Facebook y linkedin se reinventan como herramienta de comunicación interna. Recuperado el 17 de agosto de 2015, de <http://goo.gl/JTGri0>

47. Ríos, J. (1979): Relaciones Públicas. Su administración en las Organizaciones. México D. F.: Editorial Trillas.

48. Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F. y Álvarez de Fernández, T. (2005). La comunicación como herramienta de gestión organizacional. *Negotium/Ciencias Gerenciales*, 1(2), 32-48.

49. Slissarenko, I. (1999). Internal communication, human resources, and the impact of Public Relations. *Informatología* 1(2), 78-80.

50. Towers Watson. (2010). Cómo aprovechar una Comunicación Eficaz. Informe de la encuesta sobre el Retorno de la Inversión en Comunicación. [Publicado originalmente por Watson Wyatt Worldwide]. Recuperado de <https://goo.gl/Efc8AC>

51. Xifra, J. (2014). Manual de relaciones públicas e institucionales. Madrid: Editorial Tecnos.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA – PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

#### “COMPORTAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA GESTIÓN DE LA DEPENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN DEL DISTRITO FISCAL TUMBES 2023”

<b>Problema General</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables e Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Principal</b></p> <p>¿Cuál es la forma o instrumento más eficaz de comunicación interna para el cumplimiento de los objetivos comunicacionales de la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluar la implementación de mejoras en el instrumento o la forma de comunicación interna para que este sea más efectivo.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p>Determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Comunicación Interna.</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>Acciones positivas para solucionar problemas de comunicación de los trabajadores.</p> <p>Recursos para fortalecer la comunicación interna.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación cualitativa y de correlación.</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, es básica y</p>
<p><b>Problemas Secundarios</b></p>	<p>a. Caracterizar el comportamiento de la</p>		

<p>a. ¿Cómo se caracteriza la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?</p> <p>b. ¿Cómo se caracteriza la gestión de la Dependencia de Administración del Distrito Fiscal Tumbes?</p>	<p>comunicación interna en el distrito fiscal Tumbes.</p> <p>b. Caracterizar la gestión de la dependencia de administración del distrito fiscal Tumbes.</p>	<p>Comunicación vertical</p> <p>Comunicación horizontal</p> <p><b>Variable Independiente:</b> Gestión de la delegación administrativa del distrito fiscal Tumbes.</p> <p><b>Indicadores:</b> Identificación de las mejoras para una mejor gestión de la comunicación</p>	<p>reúne por su nivel las características de un estudio Enfoque no experimental y Diseño Correlacional.</p> <p><b>Método de la Investigación</b></p> <p><b>Diseño de la Investigación:</b> Experimental No</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<i>Comunicación Interna</i>	<i>Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.</i>	<i>Comunicación ascendente  Comunicación informal</i>	<i>Efectividad del correo Electrónico institucional en la comunicación interna.  Fluidez de la comunicación interna mediante el aplicativo de WhatsApp.</i>
<i>Gestión de la dependencia de administración del DF Tumbes</i>	<i>Conjunto de actividades que realiza la dependencia administrativa del distrito fiscal Tumbes en favor del personal fiscal y administrativo, asegurando los recursos logísticos y la correcta administración del personal administrativo para cubrir los requerimientos de los despachos y/u oficinas.</i>	<i>Gestión</i>	<i>Conocimiento de la Gestión de la dependencia de administración del DF Tumbes.</i>

## **ENTREVISTAS**

Antonella Oliva Mattos – Asistente en Función Fiscal de la Presidencia de Junta de Fiscales Superiores de Tumbes.

### **1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Bueno, a nivel general esta función ha sido designada al personal de Imagen Institucional, en este caso, a usted. Pero a nivel de Presidencia, nosotros como el ente superior jerárquico del Distrito Fiscal también realizamos comunicación interna, también difundimos lo que son circulares, algunas convocatorias, algunos lineamientos que vengan de la Fiscalía de la Nación, también utilizamos el correo de Presidencia para poder comunicarnos con los trabajadores de manera interna.

### **2. ¿Conoce qué funciones cumple?**

Yo creo que es básicamente recopilar información a niveles de despacho, elaborar sus informes y difundirlos a través de las redes sociales como un boletín informativo, difundirlo de manera interna cómo vamos avanzando, si vamos cumpliendo con las metas, lo que vamos logrando. A nivel de institución cómo nos están viendo.

### **3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

Bueno, está el correo institucional que es de uso obligatorio para todo el personal administrativo, fiscal como administrativo. También tenemos los grupos de WhatsApp que son de difusión masiva donde están incluidos la mayoría del personal. También contamos con la carpeta electrónica, que, en el caso de la Presidencia, también la usamos para difundir lo que son lineamientos y oficios circulares que vienen de la Fiscalía de la Nación. También tenemos el Facebook que lo usamos para una comunicación externa (para la población) y también tenemos nuestro grupo como Distrito Fiscal en la página del Facebook.

### **4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Yo creo que dos. Una que lo considero de manera formal que es la Carpeta Electrónica que te permite o asigna un expediente al cual tú le puedes hacer seguimiento y eso es un poco más fácil de ubicarlo, saber de qué trata. A su vez, te permite adjuntar documentos. Y otro que considero que es de fácil acceso, es el correo electrónico. Son los dos en los que más confío. La Carpeta Electrónica la considero más formal y el correo electrónico porque es de mayor acceso. En un momento se les exigía a los fiscales a usar más la Carpeta Electrónica, más utilizan el correo institucional. Es más seguro.

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

Diario, todo el día, las 8 horas que trabajo.

**6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas aparte de los ya mencionados?**

En el caso del correo electrónico también lo usamos como una mesa de partes. La ciudadanía puede hacer llegar ahí sus documentos, sus solicitudes, alguna queja, alguna carpeta; de igual manera con la carpeta electrónica porque esa es su función: atender documentos.

**7. ¿Considera que estamos más acostumbrados a la utilización de WhatsApp a tener que usar el correo electrónico o la carpeta electrónica administrativa?**

Claro. Se podría decir que estamos más vinculados al WhatsApp que es un medio más efectivo por la rapidez porque no siempre están conectados al correo electrónico institucional, pero considero en mi experiencia que el WhatsApp no le da la misma formalidad que a un correo institucional. Normalmente se ponen a hablar de otros temas, comunican otras cosas que no tienen nada que ver con el trabajo, entonces como que se sobre carga de cosas innecesarias. Creo que tiene sus pros y sus contras.

**8. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

Yo creo que se podría mejorar la existente en el caso de WhatsApp, siempre y cuando solamente tuviera la particularidad de que ciertas personas difundan los mensajes sin necesidad de recibir algún comentario al respecto. El tema está en



los comentarios, o sea, empiezan a hacer comentarios o a hablar de otros temas que no tienen nada que ver con lo que a veces uno está tratando de hacerles llegar. Entonces un poquito más de control en el tema de la privacidad del WhatsApp.

**9. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

De que pueda ser mejorada siempre vamos a encontrar la manera de hacer mejoras en todo lo que vamos implementando. En el caso del Distrito Fiscal de Tumbes, para empezar, considero que se debería vincular o hacer obligatorio en este caso, el tema del WhatsApp porque, si bien es cierto, está la mayor parte de trabajadores, no todos están incluidos y hacer lo mismo también con los fiscales porque este WhatsApp solo lo usa el personal administrativo, no hay un WhatsApp con fiscales y también hay cosas que debemos comunicarles a ellos. Con el correo electrónico es menos efectiva la comunicación porque algunos no ven el correo electrónico o hay que decirles que ya se les envió, ya les llegó. Mientras les estás avisando pierdes tiempo, por ello sería más factible usar los WhatsApp, pero como un tema netamente profesional. O sea, darle la formalidad que corresponde

**10. ¿Considera si la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

La verdad en el tema de la administración, específicamente en el Distrito Fiscal de Tumbes, considero que ellos siempre están buscando qué mejorar. Desde mi punto de vista sería muy poco lo que tendría que corregirles o decirles qué es lo que deben mejorar porque siempre están buscando qué implementar.

Más que todo, ellos como Distrito Fiscal, buscan el tema de lo que es la eco eficiencia, siempre están motivando a que el personal fiscal como administrativo utilice la carpeta electrónica, los medios electrónicos para comunicarse y eviten el uso excesivo de papel.

Entonces, en el tema de mejoras en la administración para la comunicación interna yo creo que deberían organizarse un poquito más y tratar de recopilar toda la información telefónica del personal tanto fiscal como administrativo para llevar un mejor control. Sería una buena opción.

**Entrevistador:** Muchas gracias por su tiempo señorita Antonella. De esta manera hemos acabado la entrevista, agradeciéndole por su tiempo. Buenas tardes.

**Entrevistada:** Gracias a ti, amigo.

**Eduardo Apolo Casariego – Fiscal Adjunto Provincial de la Fiscalía Provincial Transitoria Especializada en Extinción del Dominio**

**1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Sí, sí lo conozco.

**2. ¿Conoce qué funciones cumple?**

Sí, también. Dentro del área de comunicación, la persona encargada, en este caso, tu persona, pues tiene múltiples funciones: dar a conocer a todos los integrantes del D.F. – administrativos y personal fiscal – cualquier tipo de noticia, cualquier tipo de indicación, directiva, lineamiento que emita, no solo el Presidente de la Junta de Fiscales de Tumbes, si no también, la Fiscal de la Nación, dentro del rango institucional.

**3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

Actualmente la comunicación es un poco más amplia, un poco más agresiva a comparación de otros años, teniendo en cuenta que yo ya vengo trabajando una cantidad considerable de años en el DF Tumbes. Ahora la comunicación no solo se da por correo electrónico, también se maneja una página institucional en redes sociales como es Facebook, donde ante cualquier tipo de incidente, noticia o nuevo lineamiento emitido por el Distrito Fiscal de Tumbes o la Presidencia como su cabeza o de la Fiscal de la Nación, es comunicada a través de estos medios: correo electrónico, redes sociales, a veces inclusive por WhatsApp.

**4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Personalmente considero que el correo electrónico sería el más adecuado por un tema de formalidad, pero el más eficiente considero yo que no lo es. Sin embargo,

hay otros medios de comunicación como en este caso el WhatsApp, creo que es más eficiente en ciertas cosas, pero tal vez no se vea como un medio de comunicación tan formal. En cierta manera dificulta la finalidad de las comunicaciones.

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

La mayor parte del tiempo. Como trabajador del Ministerio Público, personalmente, sí estoy atento a las comunicaciones por correo electrónico y por WhatsApp igual, pero como tengo a cargo ciertas responsabilidades o ciertas funciones específicas asignadas y en la cual también informo, comunico por correo y por WhatsApp también en cierta manera. Pero sí, frecuentemente lo utilizo.

**6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?**

Es netamente comunicativa. El correo solo para comunicación interna. Igual el WhatsApp, siempre con esa finalidad.

**7. ¿Considera que estamos más acostumbrados a la utilización de WhatsApp en comparación de otros medios?**

Sí, definitivamente sí.

**8. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

Claro, yo considero que podría ser una de las formas, una especie de Boletín Informativo, dependiendo de la comunicación que se pretende hacer. El Ministerio Público es un ente jerarquizado de cierta manera donde las cabezas o los órganos superiores del Ministerio Público, en oportunidades emiten ciertas formas de trabajo, ciertas direcciones para realizar una u otra actividad dentro de la función. Constantemente se notifican o se comunican mediante correo electrónico. Por ejemplo, directrices o directivas para el ejercicio de la función fiscal para determinadas cosas, determinadas circunstancias. Hemos visto en los últimos tiempos problemas suscitados en la sociedad en la cual, por ejemplo, la Fiscal de la Nación indicaba la forma de intervenir en las protestas, en las marchas que hemos visto últimamente. Entonces estas directivas quedan ya. Si bien el correo es un medio de comunicación donde el personal fiscal puede tener conocimiento de esa directiva, muchas veces no sucede porque no lo revisan constantemente.

Creo yo que la existencia de un boletín informativo físico, una especie de periódico mural o algo que de cierta manera se plasme físicamente en ese institucional ciertas cosas estas relevancias, estas cosas que se mantienen en el tiempo, estas directrices de funcionamiento, de realización de actividades, una cosa así, el ejercicio de la propia acción fiscal, cosa que el personal fiscal y administrativo tiene un área donde puede visualizar e informarse de ciertas cosas que salen, creo yo específicamente en este tipo de directivas. Hay cosas de un poco más de trámite que no serían tan necesarias que se podrían hacer por correo electrónico, incluso WhatsApp, pero hay, creo yo, situaciones importantes que merecen el conocimiento de todos y a veces el correo y el WhatsApp no es el medio más idóneo. Creo que así sería, considero yo, más visible.

**9. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

Creo que hasta el momento la comunicación a cargo de la Delegación Administrativa está bien. Creo que nos bombardean de información por todos lados y por todos los medios, nos envían correos en cantidades por día. Creo que el problema es a veces, los receptores de esta información, no tienen el adecuado cuidado para la diligencia. No sé si es que se puede hacer más por parte de la Delegación Administrativa. Creo que ya hacen un trabajo adecuado. Decir “mejorarlo” hasta cierto punto, sería enviar a un personal administrativo a que le toque la puerta a los despachos en fiscalía y asistentes para que puedan revisar su correo. Creo que ya hacen un buen trabajo. Sería tal vez, una especie de mejorar, realizar una especie de charlas o inductivos recomendando la revisión constante del correo. Cosas así, sería una posibilidad.

**10. ¿Considera si la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Creo que sí podrían con ciertas técnicas o tácticas para llegar a las personas que se pretenden comunicar. Hasta el momento como te he mencionado, creo que hacen un buen trabajo. La información llega por todos los medios, inclusive de manera física por documentos, correos, oficios múltiples.

Creo que podría hacer una especie de táctica informativa, más estrategias que podrían implementarse de manera positiva para poder llegar de manera eficiente a las personas que se pretenden comunicar.

Muchas gracias Eduardo Apolo por su tiempo, por haber respondido estas preguntas y será hasta una nueva oportunidad. Muy amable por su tiempo.

Gracias a ti.

**Víctor Manuel Salazar Adrianzén – Fiscal Superior de la 2da. Fiscalía Superior Penal**

**1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Sí.

**2. ¿Conoce qué funciones cumple?**

A cabalidad o detallado, no, pero sí algunas de ellas.

**3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

Se comunica a través de correo electrónico o a través del Facebook y en algunas oportunidades a través del WhatsApp

**4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Bueno, depende. Yo pienso que aquí, según la rapidez con la que se quiere comunicar algo. Si es algo rápido y personal, yo creo que el WhatsApp es un medio bastante idóneo para comunicar alguna noticia o algo que se quiera comunicar de manera urgente. Después, también considero el correo electrónico que permite tomar conocimiento de lo que se quiere comunicar, pero depende mucho de la persona que quiera o que tenga acceso al correo ¿No? A veces tenemos correo, pero a veces las mismas labores impiden estar pendientes constantemente de él. El WhatsApp es uno de los medios más prácticos porque incluso en el celular lo podemos apreciar de forma inmediata.

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

Con mayor frecuencia el WhatsApp y el correo cada vez que las labores lo permiten que generalmente es en horas de la noche o en entretiempo cuando hay algún espacio que permita visualizar el correo electrónico, se visualiza. Pero algunas veces ya ha pasado y cuando uno se da cuenta: "¡Qué han estado comunicando esto!" Por el WhatsApp a veces uno se entera más rápido las cosas que a través del correo electrónico. Ya uno para corroborar la información que brindan por el WhatsApp uno va en búsqueda del correo.

**6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?**

El uso es constante. La labor actual, la misma tecnología te exige estar en bastante contacto con el WhatsApp, con los correos. Es un contacto más inmediato. Es casi diario. Se ha hecho una vivencia constante el WhatsApp en nuestras vidas. Es diario

**7. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

Yo creo que las formas que se utilizan actualmente son las adecuadas. Incluso, a raíz de la pandemia se ha incrementado el uso de los medios tecnológicos. Antes como que vivíamos un poco apartados. A raíz de la pandemia se ha incrementado el uso del WhatsApp, sobre todo.

**8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

Yo creo que se ha mejorado bastante con relación a otros años. La inclusión de la Carpeta Electrónica Administrativa (CEA), ha incrementado la comunicación a diferentes niveles. Antes era muy complicado comunicarse con otras dependencias, con otros distritos fiscales. El CEA propiamente dicho te permite una comunicación más fluida.

**9. ¿Considera si la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Realmente no creo que deba mejorarse. Mas bien, yo creo que el tema de la Comunicación Interna debería potenciarse. Potenciarse en el sentido de que lo que

tenemos actualmente habilitado para la información, debería tal vez, mejorarse en el sentido de hacerse más ágil. A veces el sistema es un poco lento, entonces un poco como que complica las cosas, aunque eso ya es un tema de los informáticos de mejorar el sistema. En sí, creo que estamos por un camino bastante adecuado.

Bien. Doctor Víctor Manuel de esta manera hemos terminado la entrevista, agradeciéndole por su tiempo y será hasta una nueva oportunidad. Gracias.

Gracias. Hasta luego.

## **Entrevista Fiscal provincial de Trata de Personas – Roberto Villacorta Domínguez**

### **1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Sí, el responsable de la Comunicación Interna lo que es el Ministerio Público en Tumbes, es la administradora de este Distrito Fiscal.

### **2. ¿Conoce qué funciones cumple?**

Entre las funciones están: que se mantenga comunicación fluida en todas las áreas, despachos fiscales que corresponden al Distrito Fiscal Tumbes ante comunicaciones que tengan que conocerse de manera colectiva en todo el Distrito o de pronto para un área en concreto.

### **3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

Bueno, los instrumentos que se utilizan para el Ministerio Público en específico el Distrito Fiscal Tumbes está el sistema virtual, correos electrónicos, hay un CEA también (Carpeta Electrónica Administrativa), por ahí se tiene que fluir la documentación tanto de ingreso o salida del área que uno elige o el destinatario que lo recibe también. Igual, básicamente esas son las dos vías o instrumentos en el Distrito Fiscal de Tumbes en cuanto a Comunicación.

### **4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Bueno, en realidad, lo que es el sistema informático nos ayuda bastante. En tiempo real ya conocemos la información que se nos envía, se nos remite o la que nosotros podamos enviar. Ahora, también es cierto que existen las redes sociales como es el caso de WhatsApp que, en caso particular de nosotros, formamos un grupo de WhatsApp incluso con fiscales que forman parte del sub sistema de la FISTRAP a nivel nacional y compartimos también información. Lo que no se da acá en el Distrito Fiscal con relación a las vías de comunicación con los instrumentos que utiliza la administración acá en el Distrito Fiscal de Tumbes.

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

El CEA es un instrumento que ya inclusive, es de carácter obligatorio, el cual mi persona lo utiliza de manera diaria. Es más, yo emito documentación diaria por lo cual tengo que hacer uso de ese instrumento e inclusive se recepciona diariamente documentación. Con relación al correo electrónico, hay un correo electrónico institucional de la FISTRAP, pero ese correo institucional de la FISTRAP básicamente están al tanto los asistentes que operan en la mesa única de partes de esta Fiscalía. Sin perjuicio también, cada Fiscal o cada personal que forma parte de esta fiscalía o del Ministerio Público cuenta con un correo electrónico institucional, en el cual también se nos hace conocer por esa vía de información que nosotros tengamos que compartir.

**6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?**

Como vuelvo a reiterar, ahora obligatoriamente se está dando un uso diario tanto del correo electrónico como del CEA y lógicamente lo que es el WhatsApp también es más accesible, inclusive porque se encuentra a nuestro alcance en nuestro equipo celular que tenemos cada uno, a diferencia del CEA que está en el sistema de las computadoras de las oficinas.

**7. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

Yo creo que podría crearse un grupo del Distrito Fiscal Tumbes en el WhatsApp para de alguna manera acelerar o darle más celeridad a la comunicación o a la información que se pretenda difundir.



**8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

Yo creo que todo es mejorable. En todo caso no soy un experto en informática, pero como vuelvo a reiterar, además de esos instrumentos que ya se mencionó, también se puede complementar con otros que puedan incidir en la comunicación entre todos los trabajadores del Ministerio Público.

**9. ¿Considera si la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Guarda relación con la pregunta anterior. Creo que todo puede ser mejorable en la medida en cuanto se tenga la voluntad para ello. Ahora la tecnología de la información nos brinda los instrumentos necesarios para poder hacer frente a las necesidades o dificultades que se presenten que nos ayudan bastante a tener una comunicación más fluida. Además, como ya se mencionó del CEA, del correo electrónico, WhatsApp, las mismas líneas telefónicas, dependiendo del uso y contexto que se quiera utilizar.

Muchas gracias Dr., de esta manera hemos terminado la entrevista agradeciéndole por su tiempo hasta una nueva oportunidad.

**Diana Peralta Tripul – Fiscal Adjunta Provincial de la Fiscalía Provincial Especializada en Materia Ambiental**

**1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Sí, el responsable es José Paul Rioja Arana, usted.

**2. ¿Conoce qué funciones cumple?**

Las funciones que él cumple en el Distrito Fiscal de Tumbes es la difusión de actividades y acciones que realiza el personal del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Tumbes, respecto a las actividades como las intervenciones que se realizan, las sentencias que se emiten, respecto a las condenas sobre delitos que se realizan en tanto que el Fiscal, defensor de la legalidad, defensor de la ciudadanía, de los intereses de la ciudadanía. Estando a ello, el personal que

comunica esta información puede difundir a la sociedad las actividades que hacemos como Fiscalía.

**3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

La comunicación de los mensajes en el ámbito interno, tengo conocimiento a través de una página que tenemos como Distrito Fiscal de Tumbes página de Facebook. Asimismo, hay otros medios como por ejemplo el correo electrónico donde también se hace la difusión de la información relevante que se ha obtenido de las actividades mensuales o durante el año.

**4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Para la comunicación interna yo diría que, con el uso de la tecnología, de la información y del uso constante de las redes sociales, creo que sería la página oficial de Facebook que es la más utilizada como un medio de comunicación interna, pero creo también mediante grupos de difusión en WhatsApp podría ser también, atendiendo que varios tienen teléfono y han informado sus teléfonos personales, podría ser un medio.

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

En el caso de nosotros como Fiscalía Especializada en el despacho, respecto de la información que hacemos tanto del equipo fiscal, la administración u otros despachos fiscales utilizamos el correo, pero para hacer una comunicación más rápida, el WhatsApp, a través de grupos de WhatsApp.

**6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?**

El uso que le damos es frecuente. Casi todos los días utilizamos estos medios para poder comunicarnos, trasladar alguna información que nos llega a nosotros o al mismo personal para que pueda atender inmediatamente.

**7. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

En el caso del WhatsApp, si no se hace directamente al número, al teléfono de la persona puede agruparse a todos los números que se quiere difundir y realizar un chat de difusión. Podría ser una opción. Otro también que he podido, no sé si se utiliza bastante es un chat que hay en Google y también se pueden unir otras personas en sus correos institucionales. Podría ser otro medio de difusión, el que tendría que socializarse para que todo el personal pueda utilizarlo y sería más práctico porque en el chat se puede escribir de repente sin las formalidades del caso como lo es un correo para que puedan transmitir la información.

**8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

Entiendo que esa gestión es que toda la información que se transmite a través de la Delegación llegue a todo el personal, sin excepción. Como toda gestión puede tener algunas falencias, de repente no llega a todos o llega tardíamente, podría mejorarse. Yo sí recibo la información, no puedo quejarme de ello, pero podría difundirse más a través de los medios que le acabo de decir: mediante un chat de difusión del WhatsApp porque hoy en día todos tenemos WhatsApp que es el medio más utilizado. Facebook, yo particularmente no tengo, pero la información sí me llega a través del correo electrónico.

**9. ¿Considera si la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Sí puede mejorarse. La administración es un equipo de trabajo, cada quien realiza una función en específico, entonces esos procesos que realiza la administración y que entiendo la información que va a recabar el personal que realiza las comunicaciones, se puede realizar siempre y cuando el equipo de trabajo realice sus actividades conjuntamente. Todos sabiendo qué actividad van a realizar, para que finalmente quien realiza la comunicación pueda tener toda esa información real o en tiempo real para poder transmitirla al personal administrativo del Distrito.

De esta manera hemos terminado la entrevista, Fiscal. Agradeciendo de verdad por su tiempo. Hasta una nueva oportunidad. Gracias.

## **Entrevista: Carlos Castillo Barreto – Fiscal Provincial de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Tumbes**

### **1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Sí, sí lo conozco.

### **2. ¿Conoce qué funciones cumple?**

Claro, cuáles son sus funciones dentro de la sede del Distrito Fiscal de Tumbes.

### **3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

Hay distintas formas que se adoptan dentro del Distrito Fiscal de Tumbes, tenemos la comunicación interna a través de la Carpeta Electrónica Administrativa o CEA como la conocemos nosotros, a través de mensajes a los correos institucionales y también una comunicación más directa con el personal a través del teléfono celular mediante vía WhatsApp.

### **4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Tratándose institucionalmente a través de la Carpeta Electrónica Administrativa lo que para algunos colegas o personal administrativo aún no se familiarizan con este sistema de la Carpeta Electrónica Administrativa, por lo que para mi punto de vista, creo yo que esta comunicación para hacerla más fluida debería ser a través del correo institucional o a través del correo personal tanto del personal fiscal como del personal administrativo y mucho más fluido como lo dije anteriormente a través de la vía WhatsApp.

### **5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

Por una situación de rapidez, el WhatsApp, por una situación de rapidez. Todo el mundo tiene su celular a la mano, es algo que se nos ha vuelto indispensable. Ahora la Carpeta Electrónica Administrativa también la utilizo, pero siendo sincero la reviso a la hora que llego a la institución, medio día y antes de salir, de repente

hay algo urgente que nos hayan comunicado y también chequeo con la misma frecuencia del correo institucional.

**6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?**

**7. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

Conociendo la idiosincrasia del personal tanto fiscal como administrativo y de repente por la experiencia que uno ya tiene dentro de la institución, yo creo que, con el avance de la tecnología para realizar una comunicación más fluida, creo yo que deberíamos implementar un sistema de comunicación vía WhatsApp, pero tomando las precauciones del caso. Quien emite la comunicación hacer una actita que se comunicó o remitió cierta información vía WhatsApp (por el tema de la fluidez) y dejar constancia que dicho mensaje ha sido recepcionado y leído por el receptor.

**8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

Todas las cosas siempre son novedosas en su momento, pero conforme avanza tanto el tiempo, las realidades van cambiando, entonces, para mí sí es buena la comunicación interna, pero puede mejorarse y para ello debería adoptarse ciertos mecanismos que permitan tener constancia de la comunicación que se envió.

**9. ¿Considera si la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Claro, no todo es eterno. En su momento fue novedoso, pero van cambiando las realidades, hay que ir adecuándonos, hay que ir cambiando y hay que ir reformándonos y mejorando.

Bien doctor. Le agradezco por su tiempo. De esta manera hemos culminado con la entrevista y agradeciéndole también por la información brindada. Será hasta una nueva oportunidad.

Gracias a ti también por considerarme en tu encuesta.

**Javier Coveñas Vilchez – Fiscal Provincial de la Fiscalía Provincial de Prevención del delito**

**1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Así es, correcto. Respecto al Distrito Fiscal Tumbes, tenemos a la delegada administrativa, la Sra. Rosario Tandazo.

**2. ¿Conoce qué funciones cumple?**

Su función es de ámbito administrativo de comunicación interna con el personal tanto fiscal como administrativo.

**3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

Para la comunicación interna existen los mecanismos digitales como la Carpeta Electrónica Administrativa y de manera alterna se utiliza los medios vía WhatsApp, correos electrónicos; siendo éstos un poco más flexibles en el tema de informalidad, pero la Carpeta Electrónica Administrativa cumple con las directivas establecidas por la institución para su atención y dependerá en lo que es la revisión de las mismas, lo cual, a mi parecer, es una herramienta que ha permitido dar mayor fluidez y tener certeza y trazabilidad de los documentos.

**4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

El más adecuado para la comunicación interna, como le indicaba, sería la Carpeta Electrónica Administrativa

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

En mi despacho, se ha dado la habitualidad de ser el único medio de comunicación con las instancias superiores y con las instancias internas en lo que es el Distrito Fiscal Tumbes.

**6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?**

El uso específico que se le da para la atención y remisión de información o absolución de solicitudes la Carpeta Electrónica Administrativa, exclusivamente. Es la única, sin perjuicio de dejar de atender por vías de atención a la comunidad, a la sociedad con los requerimientos que puedan realizar ante este despacho fiscal que tenemos habilitado los correos electrónicos de la fiscalía de prevención punto [tumbesdj@mpfn](mailto:tumbesdj@mpfn) y los números de WhatsApp del fiscal provincial y de los tres adjuntos que forman parte de mi despacho, los cuales son solamente alternativos para la recibir información y dar respuesta de los requerimientos que la ciudadanía realiza.

**7. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

Creo que la Carpeta Electrónica Administrativa hasta el momento ha sido el mecanismo más idóneo para poder determinar la certeza y la trazabilidad de los documentos y asimismo determinar la formalidad en la que se remiten a las instancias tanto colaterales como instancias superiores.

**8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

Claro. Hablando del medio por el cual nos comunicamos la Carpeta Electrónica Administrativa es una herramienta adecuada; sin embargo, los mismos al tener plazos y procedimientos de atención, los requerimientos sí deberían ser atendidos en la oportunidad adecuada para poder tener una respuesta de manera inmediata y poder hacer más viable la trazabilidad del mismo.

**9. ¿Considera que la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Sí, es viable respecto a los mecanismos de atención de documentos, debido a que he tenido información recientemente y a través de estos últimos días hemos implementado la creación del usuario de asistente único de despacho de seguimiento de la Carpeta Electrónica Administrativa que te permite en un área específica como es ésta, la Fiscalía de Prevención, revisar por único usuario a todos los servidores o trabajadores de esta área para que la atención oportuna de los documentos sean de manera fluida y no tener retrasos en la atención de documentos.

Bien doctor, de esta manera hemos terminado con la entrevista, agradeciéndole por su tiempo. Buen día.

**Fiscal Superior jefe de la Oficina Desconcentrada de Control del Ministerio Público - Félix Quinde Feijoo**

**1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Si, si lo conozco y sé que también está adscrito a la delegación administrativa.

**2. ¿Conoce las funciones que cumple?**

Bueno, por el trabajo diario y por esa intermediación que tenemos, él es el encargado de manejar una página Facebook donde difunde mucha de las labores que se ejercen o que se realizan en la labor diaria de este Distrito Fiscal.

**3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

Cuando es una información de repercusión mayor que sea de conocimiento público, internamente nosotros comunicamos a través de vía telefónica, WhatsApp y también el CEA.

**4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Pienso que, bueno sin descartar a otros que también son de importancia, considero que el CEA, el CEA es una carpeta electrónica que permite tener en consideración o te hace todo un historial de todo ese trámite que se da a una determinada información, pedido en fin y todo queda registrado en el sistema.

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

Bueno, dependiendo de la carpeta electrónica obviamente al final de la jornada se recauda la información. El WhatsApp se utiliza porque a veces hay que verificar qué información ha ingresado, también una oportunidad una vez al día sería el Facebook de la institución y los correos Gmail que también se observan dado que también se transmite información de interés para los que trabajamos en este distrito.



**6. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

Bueno, sugerir a parte de los que he mencionado considero que no. Constituyen una fuente de información o un medio de comunicación acertados ¿no? No tendría en mente otro por mencionar.

**7. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna pueda ser mejorada? ¿Si fuera así, de qué manera?**

La información que se da es un mecanismo que yo considero acertado por el momento, como le repito de mi respuesta anterior, desconozco cualquier otro mecanismo acertado. Tal vez sería oportuno más bien señalar, que, si bien se usan esos medios tecnológicos como los correos, lo recomendable es que si queremos dar una información que esa información no sea recreativa, pero si vamos a presentar un comunicado ese comunicado lo reiteran más de una, dos, tres veces en el día obviamente pues genera ese malestar porque uno abre para ver la información y estás encontrando que se trata de uno que ya tienes esa información al respecto. Sería bueno que se simplifique esa información en una mejor oportunidad.

**8. ¿Considera si la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Bueno, sé que la autoridad administrativa utiliza todos los mecanismos y es por eso que considero que por el momento sea uniforme la comunicación. Como digo, se ha superado la correspondencia por escrito, incluso demoraban en llegar a sus destinatarios, hoy considero que los medios tecnológicos y los medios virtuales hacen que sea una comunicación más oportuna, más inmediata e incluso con registro de que esa comunicación se llevó a cabo.

**Giancarlo Portuondo – Fiscalía de Extinción de Dominio**

**1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Si, el licenciado José Rioja.

**2. ¿Conoce las funciones que cumple?**

Como extinción de dominio ¿no?, básicamente pues él nos apoya en los operativos, toma conocimientos de las acciones que realiza el fiscal y luego él las hace conocer a la fiscalía y también a toda la comunidad o todo el departamento de Tumbes y respecto al Distrito Fiscal encargado de publicitar también capacitaciones para el reconocimiento de los fiscales y personal administrativo.

**3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

A través del correo institucional básicamente, y cuando es un tema del despacho por el Facebook del Distrito Fiscal.

**4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Yo creo que el correo electrónico.

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

Todos los días estoy revisando el correo e Inter diario reviso el Facebook del Ministerio Público.

**6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?**

El correo institucional lo uso pues para la comunicación con el personal del Distrito Fiscal Tumbes como también otros distritos y el Facebook sobre todo para tema informático.

**7. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

No sé si habrá, pero podría ser el caso que haya de repente, un chat interno entre el personal que labora en el Distrito Fiscal.

**8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

Yo creo que siempre es bueno desde la mejora continua debe darse de lo que estamos realizando en un determinado tiempo sería siempre puesto a evaluar y

ver que se puede mejorar, pero la mejora debe darse porque se van modificando las cosas, como vuelvo a repetir siempre es bueno ir implementando nuevas cosas.

**9. ¿Considera que la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Yo creo que si, como te señalé en una pregunta anterior yo creo que, con un chat interno, podría sumarse a los medios de comunicación que ya tenemos que están implementados en el distrito fiscal.

**Yvette Aguayo – Asistente en Función Fiscal Fiscalía Superior Mixta**

**1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?**

Considero que el responsable de la comunicación interna del distrito fiscal de Tumbes eres tú.

**2. ¿Conoce las funciones que cumple?**

De todo un poco. Te encargas de la parte informativa, comunicativa de los principales eventos, comunicaciones a nivel de administración, presidencia, los comunicados internos e incluso externos que se nos derivan a nosotros como los servidores. Estás de apoyo en lo que es los eventos, capacitaciones que se te puedan indicar para el tema de apoyo.

**3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?**

Bueno tenemos 3 actualmente en las que al menos yo recibo las comunicaciones, que es a través del grupo de WhatsApp, el correo electrónico institucional y el grupo de Facebook que también hace publicaciones referentes a los comunicados hacia los servidores.

**4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?**

Sinceramente el WhatsApp porque es el mecanismo que más utilizamos.

**5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?**

Ya sea por el trabajo o la vida diaria, durante todo el día.

## **6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?**

El Facebook lo considero un poco más de entretenimiento así que pocas veces lo frecuento, a cambio el WhatsApp sí de manera diaria que como te digo ya sea por temas de índole familiar, personal, académico o laboral siempre uno está en contacto con ese medio más directo, y el correo electrónico, básicamente lo uso en horario laboral que si me encuentro familiarizada con él en cada momento.

## **7. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?**

Solamente algunos respecto a los plazos que se nos comunica. Por ejemplo, hay comunicados que creo bien se podrían coordinar para hacerlos desde la noche, por ejemplo, para que al otro día tomemos las previsiones del caso, pero básicamente es un factor tiempo que entiendo no es ajeno a ti, sino por ejemplo a los comunicados que siguen teniendo autorización de Lima antes de ser publicados.

## **8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?**

Bueno hasta ahorita ha mejorado bastante porque de alguna forma la tecnología que se dio a raíz de los medios ahora utilizados, ha servido mucho pues ahora nuestra comunicación es en tiempo real, un tiempo inmediato y ya con eso es bastante el apoyo tecnológico que se nos brinda ahora a nuestros servidores con la comunicación a través de estos mecanismos ya mencionados. Creo que básicamente sería una cuestión de serenidad en algunos de los comunicados como ya te lo comentaba.

## **9. ¿Considera que la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?**

Hay personas que tienen otras redes en la que lo aplican porque son más frecuentes en su uso. Por ejemplo, Instagram, Twitter entonces de pronto sería bueno también que se extiendan el Distrito Fiscal de Tumbes o las páginas del Distrito Fiscal de Tumbes a esas otras redes donde los compañeros van también a tener acceso.

## FOCUS GROUP

### **Focus Group 1 conformado por:**

Hugo Esqueche – Asistente en Función Fiscal

Franklyn Huamán – Operador Administrativo

Edson Ulloa – Especialista Administrativo

Katherine Siccha – Trabajadora Social

Rebecca Pereyra – Asistente Administrativa

Flor Coronado – Asistente Administrativa

Oscar Barrantes – Analista

### **1. Conocemos qué instrumentos de comunicación se utiliza para transmitir los mensajes internos, ¿cuál de estos sería el más efectivo?**

Rebecca: Creo que son el correo electrónico institucional, también la CEA y en el marco de la emergencia sanitaria, también era válido comunicar los oficios, documentos o resoluciones o disposiciones por las redes como el WhatsApp. Creo que ese es el más efectivo hasta hoy en día porque incluso contamos con grupos de WhatsApp institucionales: de administrativos, del sindicato que es un gremio que pertenece a la institución y es lo que llega a cada rato a nuestro teléfono y me parece que es el medio más efectivo de comunicación institucional.

Edson: Coincido con Rebecca, en verdad el WhatsApp es el medio más efectivo por la rapidez en la que llegan los mensajes y en la que uno puede leerlos, porque si bien es cierto, contamos con la Carpeta Electrónica Administrativa, pero no todos leen su CEA, no todos entran al correo. Tenemos conocimiento que hay bandejas súper llenas que no han leído mensajes de hace 6 meses. Entonces el más efectivo es el WhatsApp por la rapidez, la inmediatez.

Hugo: Yo estoy de acuerdo con los mecanismos de comunicación interna y que el más efectivo es el WhatsApp, pero en cuanto a formalidad y recepción de documentos y seguimiento es la Carpeta Electrónica Administrativa, a la cual se debería capacitar más personal para que esté más pendiente.

Flor: Estoy de acuerdo con la opinión de los chicos. Coincido que el WhatsApp es el medio más rápido, pero pienso que a veces se pierde porque falta un orden, como que falta un orden en el uso porque formalmente como dice Hugo, deberíamos utilizar los medios formales como el correo institucional, la carpeta electrónica, pero lamentablemente nuestra realidad es que tenemos, por ejemplo, el correo casi nadie lo lee, pero de repente habría que buscar la forma de ordenarnos en esa modalidad de comunicación porque hay que ir a la par del avance de la tecnología. De repente qué sé yo, pueden haber técnicas que permitan filtrar la comunicación porque eso de los WhatsApp estás en un grupo, estás en otro y de repente tienes 100 grupos y también es un poquito complicado. Tampoco creo que se puede dejar de lado la comunicación directa. Eso hay que dejarlo claro que cuando se trata de comunicación de grupo es más fácil llegar así, pero también hay comunicación que se maneja por grupos, entonces es muy importante, por ejemplo, no dejar de lado las reuniones. Por ejemplo, nosotros que pertenecemos a la delegación de administración para explayar nuestras ideas y decirlos para llegar a acuerdos. Eso también es muy importante.

Oscar: Lo que es la comunicación con los medios que ya señalaron, los usamos todos los días, pero también hay que ver, cuál es el objetivo de lo que se quiere comunicar porque necesitamos que esa comunicación que se está elaborando que sirva como una base a futuro para algún procedimiento que se quiera realizar, una actividad que se quiera ejecutar. La comunicación formal es una y la comunicación informal es otra. Los WhatsApp son informales y muchas veces nos confiamos que por WhatsApp vamos a recibir las cosas y no revisamos justamente el correo electrónico, no revisamos el CEA. Quizás, no sé, si dejamos el WhatsApp de lado, la gente entre más al correo.

Franklyn: Yo estoy de acuerdo con mis compañeros con respecto a los medios de comunicación, pero particularmente para mí el más efectivo es la CEA, por el motivo de que nos permite ver lo que es el seguimiento. Si bien es cierto tenemos grupo de WhatsApp, pero es solo con personal administrativo o de repente solo con los de nuestra dependencia, pero no mantenemos una comunicación interna con lo que son nuestros jefes y como dijo Oscar, son mensajes informales, por lo que la CEA son documentos formales donde les damos seguimiento y nos brinda varios filtros.

Katherine: Por mi parte considero que el WhatsApp debería ser usado tal vez como una alarma, una alerta. Por ejemplo: “Franklyn, favor de revisar el CEA, te he enviado un documento importante” y que sea tal vez como una ayuda para continuar mejorando nuestra comunicación interna. Es un medio que te ayuda para que se cumpla. Para mí también el CEA es un medio por el cual podemos dar un mayor seguimiento y, con respecto al correo electrónico, creo que todavía hay un tema de desorden ya que nos envían, por ejemplo, al menos en administración, bastantes boletines de Lima que hace que tal vez dejemos de lado lo que en realidad es importante para nuestras funciones.

## **2. ¿Con qué frecuencia se utilizan?**

Todos los utilizan todos los días.

## **3. ¿Debería implementarse otro instrumento para una mejor gestión de la comunicación interna? ¿cuál?**

Franklyn: Actualmente, implementar en el Distrito Fiscal no tiene o no sé si tendrá, no tengo conocimiento, lo que es canal de YouTube. A veces por medio visual podríamos llegar a informarnos más. O sea, algo como cómo presentar por mesa de partes o de repente en el tema de postulaciones: cómo ingresar, cómo crear una cuenta o algo por el estilo. Ayudarnos en eso. Yo creo que el tema de redes sociales es muy importante hoy en día.

Flor: Yo creo que podríamos mejorar la capacitación del manejo de los sistemas que ya tenemos implementados como el CEA. El CEA es una herramienta que si tomáramos conciencia real del contenido que podríamos ingresar: es una base de datos completa. De repente ahí nos falta un poquito más orientación en ese aspecto o qué se yo, exigir un poco más en el uso de esa herramienta.

Hugo: Una mejora sería que en la CEA existan alarmas como en el SINOE para el Poder Judicial te llega alertas a tu correo electrónico, a tu celular o una alerta que te llegue a tu teléfono diciendo: “te ha llegado un nuevo mensaje en el CEA”. Reforzar los sistemas que ya tenemos.

Edson: Nosotros tenemos un sistema que se llama SISREPORT, bueno no todos los usuarios lo tienen, pero sí sería ideal de que se pueda habilitar para todos porque el SISREPORT te da un alcance más cercano de lo que tiene el Distrito

Fiscal Tumbes: las bajas, las altas, el patrimonio que tiene cada persona, las licencias, vacaciones, todo lo que tú quieras observar ahí lo tienes. Es igual que el CEA que tiene varios módulos, pero que no todos los revisan, pero el SISREPORT nos permite tener u alcance más cercano de lo que tenemos como Distrito Fiscal. En este caso lo utiliza Franklyn en Recursos Humanos, lo utilizo yo en Bienes Patrimoniales y si no me equivoco Informático también tiene...

Franklyn: ...Kathy también lo tiene para Bienestar.

Edson: ... entonces he visto, he notado que por WhatsApp a veces piden números telefónicos, entonces el SISREPORT te tiene una agenda completa de todo el Distrito Fiscal Tumbes. En sí el grupo de WhatsApp de Personal se creó con otros fines, pero ahora parece una guía telefónica: "pásame el teléfono de tal, pásame el teléfono de tal..." Y como dijo Katherine: desorienta la verdadera razón del grupo de WhatsApp porque dejas de leer algunos mensajes importantes porque como ya estás acostumbrado a escuchar: "pásame el número de tal, pásame el número de tal", hay personas que ya no lo leen. La razón principal del grupo de WhatsApp se pierde cuando llegan otro tipo de mensajes.

Rebecca: Yo pienso que existe una actitud reacia hacia lo más nuevo que es la CEA, que no es tan nueva porque tenemos 4 años de implementación de este sistema que en verdad facilita mucho las cosas y hace que las medidas de eco eficiencia se practiquen de verdad. Para mí fue algo que me facilitó la vida grandemente porque dejamos de usar mucho papel, dejamos de fotocopiar, el servicio de Courier también en la Presidencia, en ese entonces yo trabajaba en la Presidencia, lo dejamos de necesitar bastante y yo sabía cómo iba mi trámite. Para mí era genial. Ahora que trabajo en otra dependencia (en un despacho fiscal) son reacios. A veces hasta el mismo jefe ... más rápido les parece imprimir, firmar, yo les digo: "es tan rápido hacer un click y nada más". En verdad no sé qué podríamos hacer porque hemos dado infinidad de capacitaciones, ciclos de conferencia virtual y también presencial, pero no sé qué tendríamos que hacer para cambiar esa actitud reacia hacia la Carpeta Electrónica.

Edson: Yo creo que ahorita que estamos de presupuesto, el día que se nos acabe el presupuesto sí o sí van a tener que clickear para poder firmar porque como tienes el papel a la mano en demasía, imprimes.



Flor: Solo quería complementar lo de Rebecca. La Carpeta Electrónica es muy importante, pero hay que alimentarla. Yo recuerdo que en el proceso cuando recién se implementó en el año 2018 también éramos reacios los de administración porque estábamos acostumbrados a un sistema más costumbrista con el uso del papel y todo eso. Teníamos cierto temor a que la información se perdiera en el sistema, pero yo por experiencia propia yo también les digo que la Carpeta Electrónica para mi me facilitó y, como dice Rebecca, me resolvió la forma de trabajar más que todo en Pandemia ahí me ayudó enormemente y descubrí que yo había estado cometiendo errores antes de porque eso se convierte en una base de datos de información, pero tú tienes que ir la alimentando en la medida que tú vas trabajando. Por ejemplo, antes hacíamos el documento y no adjuntábamos la documentación y lo mandábamos igual en físico cuando ahí puedes adjuntar toda la información y cuando tú la necesitas, pues la buscas y ahí encuentras toda la información. Entonces creo que falta un poquito de implementar los mecanismos de concientización de la verdadera importancia de la herramienta que favorablemente ya la tenemos implementada, sobre todo en la parte fiscal, ahora que ya se viene la implementación de la carpeta fiscal eso también va a ayudar enormemente.

Oscar: Eso será apoyando los procesos. El CEA te permite bastante apoyo en los procesos administrativos en general, pero lo que menciona Flor, la Carpeta Fiscal, es ya para la parte Fiscal. En cuanto, volviendo a la comunicación de repente podría ser una opción a considerar unos pequeños podcasts tempraneros que sean en línea que sean repetitivos con acciones importantes, disponibles para todo el personal, algo como: "Hoy se inauguró tal cosa". Se hace una peque reseña, uno lo va escuchando, se hace el boca a boca y se masifica la información.

Moderador: ¿Por WhatsApp?

Oscar: No, puede ser una pequeña emisora en línea a la que todos podemos acceder por las computadoras, por celular. El audio no consume mucho dato. Eso como medios alternativos que podrían agregarse.

Edson: Las reuniones presenciales son un complemento, no se podrían dejar de lado. Ahora, con el tema del uso de WhatsApp, solamente se comunica vía teléfono, lo que debería hacerse en una reunión para poder aclarar algunas

situaciones o poner límites en otras situaciones. El tema presencial y la reunión o reuniones en grupo, creo que deberían ser principales.

Oscar: Por eso depende mucho tu objetivo. Qué quieres transmitir, a quiénes quieres transmitir. No es lo mismo una reunión con 10 personas a que quieras enviar un mensaje a 300 personas. Lo más práctico ahí es enviar un mensaje por WhatsApp, pero ahí viene la contra parte que no es formal. Tú me puedes enviar un mensaje, pero no me sirve para mí. "Formalmente no estoy notificado. A mi envíame por correo electrónico". Depende lo que quieras comunicar. Si es algo importante, tienes que enviarlo por correo sí o sí porque es formal. Si es algo informal, es una coordinación, que no es obligatorio para todos, puedes mandarlo de repente por WhatsApp.

Flor: Yo recuerdo un tiempo cuando recién se implementó el correo institucional se quiso idear los grupos de comunicación por correo. Por ejemplo, a veces te llegan comunicaciones por correo que no son relevantes para cierta área. No es lo mismo la parte fiscal con la parte administrativa, entonces por eso uno pierde, pero si tú lo clasificas, lo direccionas a ciertos grupos entonces de repente puede tener mayor efectividad en ese sentido. Crea solamente el grupo y yo le envío el mensaje a ese grupo.

Oscar: Eso ya es configuración de la herramienta. Incluso en eso ha habido capacitaciones que se han programado, pero no hay asistencia. Después dicen: "olvidé hacer esto", sí pues, pero se dijo en esta charla que tú no estuviste.

Katherine: Con respecto al adecuado uso de los instrumentos que ya tenemos, no pensamos en que el adecuado uso para darle eficacia a sus objetivos, nos ahorraría mucho tiempo en horas laborales, horas/hombre. Por ejemplo, en pararte a buscar un documento en físico y revisar hoja por hoja a solamente poner una parte de la información que buscas y te arroja la información. Ver el adecuado uso del tiempo.

4. ¿Qué mejoras se sugiere para la eficacia de la comunicación interna?

Ya se ha dicho todo en la pregunta anterior.

5. ¿Estima a la gestión de la comunicación como adecuada?

Rebecca: Yo pienso que sí porque ya como Distrito Fiscal hemos pasado por varias situaciones donde hemos necesitado comunicarnos de manera muy urgente y lejos de que ha habido algunas falencias, yo creo que por el grupo de WhatsApp han comunicado: "hoy día pueden llegar una hora más tarde. Hoy día pueden ir con otra vestimenta que no sea el uniforme institucional. Para obedecer al principio de la inmediatez, ha funcionado. Probablemente este beneficio no lo alcanzaban compañeros que viven lejos porque ya estaban viniendo, pero para la mayoría sí. Quizá una mejora, para cuestiones de urgencia los grupos de WhatsApp, que puede haber un grupo que sea institucional porque este creo que lo creó el jefe de personal (recursos humanos) entonces ya valdría como más formal.

Oscar: Sin embargo, ahí hay que ver el otro plano. Ver si es formal o legal que puedan agregar tu número personal a un grupo laboral.

Rebecca: Yo recuerdo que durante la pandemia donde muchas firmas electrónicas caducaron y Reniec demoraba bastante, hubo un oficio circular que decía que era válido que se les pudiera notificar por WhatsApp.

Edson: Pero era por una disposición durante la emergencia sanitaria.

Rebecca: Por eso lo digo, podría ser una opción.

Oscar: Sería genial que todos tuviéramos ese pensamiento de que yo sí puedo dar mi número para que me agreguen a un grupo, pero lamentablemente ...

Rebecca: Ahora, luego de esto que causaron muchos malestares, hubo el tema de la desconexión laboral. O sea, que podíamos usar el número personal para comunicaciones laborales, pero había que respetar el horario.

Flor: Yo creo que todos estamos pensando en ideas, pero cuando se trata de una entidad como el Ministerio Público, hay que establecer lineamientos más formales. En eso se debe trabajar para un poco ordenar la comunicación, clasificarla. Qué competencias tiene la presidencia, nosotros como administración, ustedes como Imagen y difundir eso para saber a qué atenernos. Un poquito más de orden, pero que quede establecido, formalizado, en un documento, en un acto normativo.

Edson: Como dijo Rebecca: "Que se establezca exactamente qué podemos recibir por WhatsApp y qué no. Qué es lo que tiene ir obligatoriamente por CEA y qué no. Lógicamente todo lo que es formal tiene que ir por CEA, eso ya lo sabemos, pero

hay documentos que sí podríamos notificarlos por CEA, perdón por WhatsApp y que podría bajo algún oficio o memorando, darse como válido. Notificación por WhatsApp.

Hugo: Yo trabajo en despacho fiscal y no todos tienen conocimiento de la Carpeta Electrónica Administrativa, debería hacerse cumplir de manera obligatoria porque de verdad que tengo compañeros que hasta el día de hoy no manejan la Carpeta Electrónica.

Katherine: Ya hablamos de los instrumentos y que hay que reacomodar y poder alimentar más, pero también hay que ver qué tan claros somos con nuestros mensajes. Por ejemplo, en el medio del WhatsApp, por correo o por CEA también queremos decir algo, pero no es con las palabras adecuadas, como ha habido casos en el área de administración sobre cosas que venían suscitándose aquí con el tema de los carros, de la ubicación. Considero que es la forma en la cual nos expresamos, de una manera eficaz, para que a quien queremos llegar los receptores, pueda llegarles claro el mensaje y evitar malos entendidos y conflictos que se suscitan por no tener una buena comunicación interna.

Rebecca: A lo que dice Kathy, eso también nos ayuda un montón para encontrar algo. Por decir, a veces mandamos un documento: "remito licencia". "¿Licencia de quién, de cómo, de cuándo, de dónde?" ¿Por qué somos tan genéricos? Yo pongo: "Solicito licencia, guión, el nombre de la persona", entonces cuando quiero buscar rapidito encuentro porque pongo el nombre de la persona.

Flor: O "el que se indica"

Rebecca: Terrible. Podemos poner vacaciones o algo así...

Edson: "para conocimiento"

Flor: Por eso es importante establecer los lineamientos y que lo formalicen, es muy importante eso, porque ahí vas a determinar qué sí, qué no o la forma, en ese sentido. Nosotros somos muy genéricos, como dice Rebecca y eso limita la comunicación porque cuando tú vas a alimentar tu carpeta y quieres buscar un documento ¿cómo lo vas a buscar? Si lo esencial es cómo tú pusiste el asunto.

Rebecca: A veces llega un ... no quiero perder el número de expediente, quiero seguir trabajando el número de expediente. Yo le cambio el asunto para poder

encontrarlo y cuando le vuelvo a responder a la otra persona, va con el asunto cambiado porque le va a facilitar la vida a él y a mí también. Ahora, en la universidad nos decían que los abogados escribimos usando demasiados arreglos gramáticos. Yo pienso que hay también requerimientos, solicitudes o disposiciones que podemos reducirlas a una hoja o a un solo párrafo: yo saludo, te escribo para esto y muchas gracias. No necesito más. Yo digo: “¿por qué necesitamos tanto si yo quiero pedir esto?” Puedes hacerlo o no puede hacerlo.

Oscar: Ser práctico. Tanto saludo de entrada o saludo de despedida y lo peor es que lo que se dice ahí no va con la realidad porque ni siquiera hay estima.

Edson: Saludos cordiales.

Flor: Es un honor

Katherine: Es un honor, es un placer.

Bien chicos ya de esta manera hemos terminado. Muchas gracias.

### **Focus Group 2, conformado por:**

Karem Guzmán – Trabajadora Social UDAVIT

Kimberly Malavé – Asistente en Función Fiscal Fiscalía de Trata de Personas

Luz Correa – Asistente en Función Fiscal Primera Fiscalía Superior Penal

Angela Ávila – Asistente Administrativa Primera Fiscalía Superior Penal

Gina Córdova – Especialista Administrativa Delegación Administrativa

### **1. Conocemos qué instrumentos de comunicación se utiliza para transmitir los mensajes internos, ¿cuál de estos sería el más efectivo?**

Kimberly: Yo considero que el correo institucional es el más efectivo. También está el grupo de WhatsApp.

Gina: La Carpeta Electrónica Administrativa que ahí nos mandan memorando para asignar alguna nueva tarea. Coincido con Kimberly con el correo.

Angela: No es interno, pero también nos enteramos por Facebook porque ahí también hay varias comunicaciones respecto a las acciones que se realizan a nivel de fiscales.

Luz: Los que más conozco son los que han mencionado las chicas.

Karem: Creo que va a depender del nivel de formalidad cuál va a ser el más efectivo. Si bien es cierto el WhatsApp se nos hace mucho más rápido porque también hay una comunicación más fluida, a veces se pierden los comunicados, pero es muy importante lo que se hace: reiterar, eso ayuda mucho. Si es un tema de formalidad, la Carpeta CEA creo que es la más efectiva también para hacerle un seguimiento a los documentos que nos envían y el correo institucional. Ambos por tema de formalidad y en el tema de hacer más incidencia en los trabajadores, de recordarles, el WhatsApp.

## **2. ¿Con qué frecuencia se utilizan?**

Kimberly: Yo todos los días porque también me reenvío archivos de mi celular para la computadora porque no cuento con WhatsApp Web, se me hace mucho más fácil descargar y enviarlo desde mi celular y descargarlo desde mi correo institucional, por eso reviso constantemente el correo.

Las demás indican que todos los días.

Karem: Es la primera actividad que realizo y ver que esté al día.

Angela: El correo a diario.

Luz: Sí, a diario.

## **3. ¿Debería implementarse otro instrumento para una mejor gestión de la comunicación interna? ¿cuál?**

Angela: Considero que estamos bien con los que tenemos porque tenemos desde el más informal que es el WhatsApp que es a diario que envían cosas y también tenemos el correo electrónico donde también envían los comunicados de administración y todo eso. Y el CEA que creo que es uno de los más formales que existen.

Las demás se muestran de acuerdo con Angela. Consideran que no debería implementarse otro instrumento.

#### **4. ¿Qué mejoras se sugiere para la eficacia de la comunicación interna?**

Karem. En el caso de WhatsApp es más informal, no hay un medio de WhatsApp formal donde podamos decir ... sí se emiten comunicados en el día, pero por el mismo hecho de ser más informal, hay todo tipo de comentarios y muchas personas se ofenden de comentarios y salen. Sería implementar un WhatsApp institucional para que solamente se emitan comunicados para leer. En el caso del Facebook también es algo informal aparentemente porque igual te permite tener acceso a toda la información. Por correo, no he hecho esa actividad de responder o a través de los correos buscar una respuesta. Creo que es un canal que se podría incidir más en el uso, porque si queremos hacer una coordinación lo hacemos a veces verbal, pero muchas veces depende mucho de la interpretación de una y otra persona y si esto se puede regularizar a través de un correo escrito que diga: "de acuerdo a lo acordado y señalas tales puntos" eso ya es más formal, como un tipo de acuerdo más formal de las partes. Más que todo señalar el uso, darle mayor uso al tema del correo y la implementación, mejora este aspecto del WhatsApp institucional donde puedan enviar netamente comunicados y el otro WhatsApp que ya está de manera informal.

Kimberly: Entonces más que un medio de comunicación, sería un medio de la institución únicamente unilateral donde la institución solo pueda emitir un comunicado. Por ejemplo, que el grupo de WhatsApp permita enviar mensajes a una sola persona. Sería buena idea.

Angela: Que solo los administradores envíen los mensajes. A veces envían un mensaje importante, pero ya hay varios que empiezan a responder a responder y cuando uno quiere ver, encuentra 200 mensajes y tienes que leerlos todos se complica bastante. Ya se pierde el mensaje.

Gina: En el caso del correo electrónico yo creo que, entiendo yo por la carga es difícil personalizar porque a veces hay talleres o comunicados propiamente para fiscales y considero que no estoy tan implícita en esa información. Antes sí me molestaba tener tantos correos, entonces un poco como que personalizar. Creo

que hay comunicados que se orientan para todos los servidores y otros que se deben desagregar para personal fiscal.

Angela: Como que también en el correo están los boletines que nos llenan de boletines todos los días, sábado, domingo y a veces hay mensajes que son un poco más importantes que están debajo de todos los boletines. Si le envías un comunicado por CEA a un fiscal, no te lo va a revisar.

Gina: Me pasó una vez que teníamos que enviar una DJ y no lo envié porque no lo visualicé

## **5. ¿Estima a la gestión de la comunicación como adecuada?**

Yo creo que en cuanto a los comunicados no han sido muy oportunos, por ejemplo, en el caso específico de lluvias. Quizás hay cosas que se puedan poner con más anticipación porque han puesto: “tienen tolerancia tantos minutos” y tú ya saliste, tomaste taxi. Son situaciones que sí o sí se presentan en esta zona o tal vez no dependan netamente de acá o de una autorización de Lima que a veces han comunicado eso. Pero sí, a veces el personal, te deja en un desconcierto de no saber cómo proceder ante una situación así. De repente en el tema de ser más oportuno y enviarlo con tiempo. Por ejemplo, en el caso de cumpleaños es bonito un saludo de cumpleaños, pero también sería bueno el acercamiento con el trabajador y hacerlo más vivencial, de repente antes que salga el trabajador porque sabemos que ese día está de descanso. Otros temas de reconocimiento, de felicitación a los trabajadores como para aportar al clima, pero en general los comunicados son formales, adecuados, tienen los datos necesarios y nos llegan por diferentes medios, por los canales que hemos mencionado.

Gina. No sé si también se considerará como parte de la comunicación. Yo trabajo para la delegación administrativa y atendemos las necesidades de todo el distrito, de ustedes que son el área usuaria y quizás ustedes tienen múltiples necesidades de requerimientos y he escuchado que a veces se les resulta algo complicado requerir algo porque dicen: “es tedioso, tengo que hacer un oficio”. Siempre recordar ese canal. Es rápido hacer una hoja de envío a la administración que se canaliza mejor el requerimiento y también podemos ver la respuesta. Ahí lo percibiría como que nos falta trabajar en un 50% porque no se llegan a atender todas las necesidades porque a veces no les gusta enviar o lo ven tedioso y



prefieren el WhatsApp. Para nosotros es importante esa comunicación con el fin de respaldar esos requerimientos.

Karem: Es muy cierto lo que dice Gina. El CEA se nos hace rápido si lo aprendemos a usar, pero a algunos les está costando. Se resisten, quieren el correo.

Gina: Pero una hojita de envío es como un correo que te llega rapidito. Normalmente me pasa cuando veo "muy urgente" como que me asusta verlo y es lo primero que abro.

Kimberly: No me confío tanto en enviar correo porque con tantos boletines... mejor todo por CEA.

Angela: Al menos para administración creo que el envío de una solicitud es más rápido usar el CEA, pero también para cuando hablamos en temas de despachos fiscales, el CEA, no funciona realmente; dentro de los despachos fiscales porque como vemos muchas veces envían los comunicados: "revisen su CEA y vemos personas que tienen 50 mensajes por recibir. Creo que para administración funciona muy bien, pero para los despachos fiscales creo que no es un medio tan adecuado, o al menos falta mejorar esas cosas. Del 100%, un 30% usa CEA y el otro, no. Creo que más se guían del correo electrónico. El correo creo que todos los revisan a diario, pero el CEA sí en despachos fiscales no es el mejor medio de comunicación.

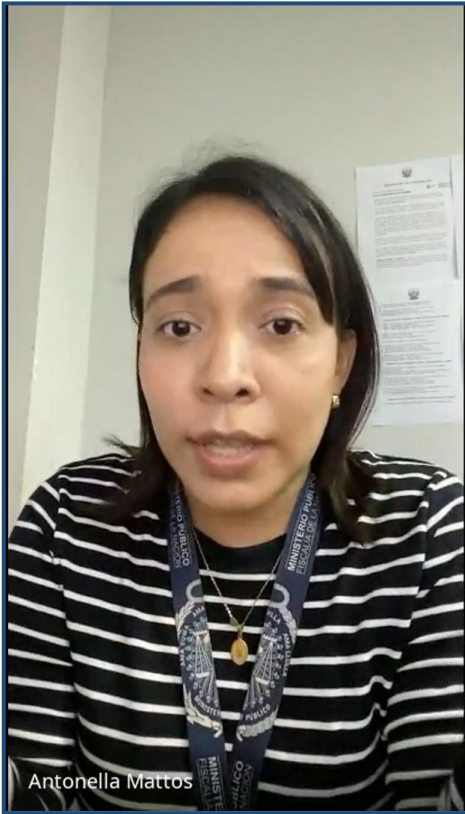
Luz: Considero que es, como muchos dicen, es más tedioso utilizar la carpeta. Yo he estado trabajando en las Penales, por ejemplo, hay muchos fiscales que no revisan y mucho personal que no maneja o inclusive, desconoce el hecho de enviar hasta una hoja de envío que es lo más simple, lo más sencillo. El tema de los anexos, de los adjuntos o visar porque muchas veces el fiscal tiene como 20 ó 30 documentos para firma, pero ni siquiera los puede o les puede dar el visto bueno porque desconocen. Considero que son pocos los fiscales que saben usar el CEA. La mayoría le pide a sus asistentes, pero ellos no revisan. Entonces al asistente es más fácil usar el correo electrónico, que es un medio el más utilizado que el CEA. Creo que deberían capacitar a los fiscales o a todo el personal y priorizar a que utilicen este medio.

Angela: En realidad las capacitaciones sí se han dado del CEA, pero creo que la mayoría han sido virtuales y por experiencia, sabemos que la virtualidad, la

mayoría enciende su celular y se olvidó de escuchar. Yo creo que para implementar las capacitaciones deberían ser por grupos porque cuando es extenso es un poco más difícil y que sea por grupos pequeños para que haya la interacción entre el que capacita y el que está recibiendo la capacitación. De esa manera considero que se va a poder mejorar porque la mayoría usa correo y es algo que viene usando hace bastante tiempo. Como el Cea es algo nuevo, la mayoría de fiscales y personal administrativo, a ellos no se les hace fácil, se les complica. Entonces, una vez que aprenden o se hace con frecuencia ya hay práctica, entonces mejoras porque vemos muchas veces que dicen: “me has enviado hoja de envío, pero no el documento, pero no saben que tienen que ir a hacer sus pasos y ellos piensan que es como el correo que entras y ves lo que ya está en el documento y se les hace práctico, pero en cambio el CEA tú tienes que abrirlo, ir a referencias e ir abriendo paso por paso. Todo eso se les complica y yo creo que por el tema que hay bastante carga, ellos como que quieren algo práctico, rápido como que vas, abres, descargas y ya se les solucionó y por eso considero que ellos dicen: “El CEA se me complica y lo dejan de lado”.

De esta manera hemos acabado con el focus group. Les agradezco por su tiempo y predisposición.

Antonella Mattos



Eduardo Apolo Casariego



Víctor Salazar Adrianzén



Carlos Castillo Barreto



Diana Peralta Tripul



Roberto Villacorta Domínguez



Javier Coveñas Vilchez



Giancarlo Portuondo Noel





Yvette Aguayo Zapata



Félix Quinde Feijoo

## FOCUS GROUP



## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Marco Rumiche Purizaca

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

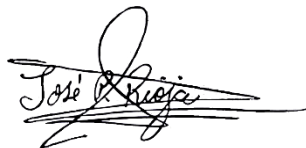
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



**Nombre completo del tesista:** José Paul Rioja Arana

**DNI:** 41711945





#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Entrevista de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación Interna

#### Definición de la variable:

La comunicación interna es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas. Además, con la comunicación interna se pretende escuchar las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva. (Rosario Peiró, 2021)

#### Dimensión: Información

Definición: Información es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificador del responsable de la comunicación interna	1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?	4	3	3	
	2. ¿Conoce qué funciones cumple?	4	4	4	

Identificación de los instrumentos de comunicación interna	3.¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?	4	4	3	
	4.Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?	4	4	4	
	5.¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?	4	3	3	
	6.¿Qué uso da a cada una de estas formas?	4	3	3	
	7.¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?	4	4	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del

conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Marco Rumiche Purizaca

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

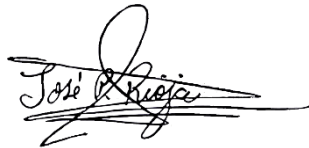
El título nombre del proyecto de investigación es: **“Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

**Nombre completo del tesista:** José Paul Rioja Arana

**DNI:** 41711945



<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
------------------------------	------------

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Focus Group de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### **Instrumento que mide la variable 02: Gestión de la Delegación Administrativa**

#### **Definición de la variable:**

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Myriam Quiroa, 2020)

#### **Dimensión: Gestión**

Definición: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Identificador de la gestión de la Delegación Administrativa	8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?	3	3	4	

	9. ¿Considera que la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?	3	3	4	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Marco Rumiche Purizaca

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

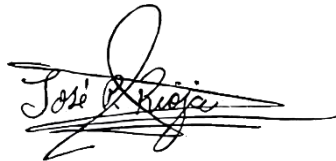
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



**Nombre completo del tesista:** José Paul Rioja Arana

**DNI:** 41711945



<b>Niveles o rango:</b>	Buena (35 - 45) Regular (22 - 34) Bajo (9 - 21)
<b>Cantidad de ítems:</b>	5 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Entrevista de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación Interna

#### Definición de la variable:

La comunicación interna es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas. Además, con la comunicación interna se pretende escuchar las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva. (Rosario Peiró, 2021)

#### Dimensión 1: Información

Definición: Información es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de los instrumentos de comunicación interna	1.¿Conocemos qué instrumentos de comunicación se utiliza para transmitir los	4	4	4	

	mensajes internos, cuál de estos sería el más efectivo?				
	2. ¿Con qué frecuencia se utilizan?	3	4	3	
	3.¿Debería implementarse otro instrumento para una mejor gestión de la comunicación interna, cuál?	4	4	4	
	4.¿Qué mejoras se sugiere para la eficacia de la comunicación interna?	4	3	4	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Marco Rumiche Purizaca

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.


El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



**Nombre completo del tesista:** José Paul Rioja Arana

**DNI:** 41711945





	Bajo (9 - 21)
<b>Cantidad de ítems:</b>	5 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	30 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Focus Group de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Instrumento que mide la variable 02: Gestión de la Delegación Administrativa

#### Definición de la variable:

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Myriam Quiroa, 2020)

#### Dimensión: Gestión

Definición: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificador de la gestión de la Delegación Administrativa	¿Estima a la gestión de la comunicación como adecuada?	4	4	3	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del

conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Roberto Marlon Pérez Bravo Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

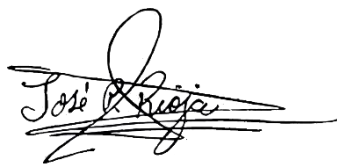
Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:



Nombre completo del tesista: José Paul Rioja Arana

DNI: 41711945

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roberto Marlon Pérez Bravo
Grado profesional:	Maestría (x)                      Doctor ( )

Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Relaciones Públicas. Comunicación interna. Imagen institucional. Docencia Universitaria
Institución donde labora:	UTEC. Consultor
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	42198411
Firma del experto:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autor (a):	Rioja Arana, José Paul
Objetivo:	Recoger información acerca de la situación actual de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes y propuestas de mejoras
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores del Distrito Fiscal Tumbes
Dimensiones:	Información
Niveles o rango:	Buena (35 - 45) Regular (22 - 34)

	Bajo (9 - 21)
Cantidad de ítems:	9 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Entrevista de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Instrumento que mide la variable 01: Comunicación Interna Definición de la variable:

La comunicación interna es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas. Además, con la comunicación interna se pretende escuchar las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva. (Rosario Peiró, 2021)

Dimensión: Información

Definición: Información es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificador del responsable de la comunicación interna	<p>¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?</p> <p>¿Conoce qué funciones cumple?</p>	4	4	4	
Identificación de los instrumentos de comunicación interna	<p>3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno de la institución?</p> <p>Dentro de las formas o instrumentos</p> <p>¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?</p> <p>¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?</p>	4	4	4	

	<p>6.¿Qué uso da a cada una de estas formas?</p> <p>7.¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?</p>				
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Roberto Marlon Pérez Bravo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:


Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma:




Nombre completo del tesista: José Paul Rioja Arana

DNI: 41711945

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roberto Marlon Pérez Bravo
------------------	----------------------------

Grado profesional:	Maestría (x)          Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Relaciones Públicas. Comunicación interna. Imagen institucional. Docencia Universitaria
Institución donde labora:	UTECH. Consultor
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )          Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	42198411
Firma del experto:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autor (a):	Rioja Arana, José Paul
Objetivo:	Recoger información acerca de la situación actual de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes y propuestas de mejoras
Administración:	Individual
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores del Distrito Fiscal Tumbes
Dimensiones:	Gestión

Niveles o rango:	Buena (35 - 45) Regular (22 - 34) Bajo (9 - 21)
Cantidad de ítems:	9 ítems
Tiempo de aplicación:	10 minutos

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Focus Group de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Instrumento que mide la variable 02: Gestión de la Delegación Administrativa  
 Definición de la variable:

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudana utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Myriam Quiroa, 2020)

Dimensión: Gestión

Definición: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan acabo para lograr un determinado objetivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificador de la gestión de la Delegación Administrativa	¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?	4	4	4	
	¿Considera que la función administrativa puede mejorarse respecto a la comunicación interna?				

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Roberto Marlon Pérez Bravo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

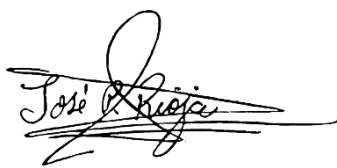
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente




Firma:

Nombre completo del tesista: José Paul Rioja Arana

DNI: 41711945



Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roberto Marlon Pérez Bravo
Grado profesional:	Maestría (x)          Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( )Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Relaciones Públicas. Comunicación interna. Imagen institucional. Docencia Universitaria
Institución donde labora:	UTEC. Consultor
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )          Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	42198411
Firma del experto:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Focus group
Autor (a):	Rioja Arana, José Paul
Objetivo:	Recoger información acerca de la situación actual de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes y propuestas de mejoras
Administración:	Grupal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores del Distrito Fiscal Tumbes

Dimensiones:	Información
Niveles o rango:	Buena (35 - 45) Regular (22 - 34) Bajo (9 - 21)
Cantidad de ítems:	5 ítems
Tiempo de aplicación:	30 minutos

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Entrevista de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Instrumento que mide la variable 01: Comunicación Interna Definición de la variable:

La comunicación interna es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas. Además, con la comunicación interna se pretende escuchar las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva. (Rosario Peiró, 2021)

Dimensión 1: Información

Definición: Información es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	1. ¿Conocemo				

	<p>s qué instrumentos de comunicación se utiliza para transmitir los mensajes internos, cuál de estos sería el más</p>				
<p>Identificación de los instrumentos de comunicación interna</p>	<p>efectivo?  2. ¿Con qué frecuencia se utilizan?  3. ¿Debería implementarse otro instrumento para una mejor gestión de la comunicación interna, cuál?  4. ¿Qué mejoras se sugiere para la eficacia de la comunicación interna?</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Roberto Marlon Pérez Bravo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

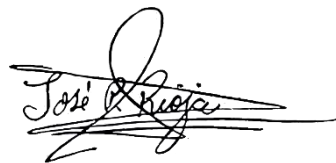
Carta de presentación.

Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to read "José Paul Rioja Arana". The signature is stylized with a large initial 'J' and 'R' and a long horizontal stroke at the end.

Nombre completo del tesista: José Paul Rioja Arana

DNI: 41711945

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Roberto Marlon Pérez Bravo
Grado profesional:	Maestría (x)          Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( ) Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Relaciones Públicas. Comunicación interna. Imagen institucional. Docencia Universitaria
Institución donde labora:	UTEC. Consultor
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )          Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	
DNI:	42198411
Firma del experto:	

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Focus Group
Autor (a):	Rioja Arana, José Paul
Objetivo:	Recoger información acerca de la situación actual de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes y propuestas de mejoras
Administración:	Grupal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Servidores del Distrito Fiscal Tumbes
Dimensiones:	Gestión

Niveles o rango:	Buena (35 - 45) Regular (22 - 34) Bajo (9 - 21)
Cantidad de ítems:	5 ítems
Tiempo de aplicación:	30 minutos

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Focus Group de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de	El ítem tiene una relación



dimensión o indicador que está midiendo.	Acuerdo)	tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Instrumento que mide la variable 02: Gestión de la Delegación Administrativa  
Definición de la variable:

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudana utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Myriam Quiroa, 2020).Dimensión: Gestión

Definición: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan acabo para lograr un determinado objetivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificador de la gestión de la	¿Estima a la gestión de la comunicación				

Delegación Administrativa	como adecuada?	4	4	4	
------------------------------	-------------------	---	---	---	--

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: José Martin Mogollón Medina

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

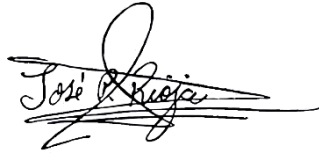
El título nombre del proyecto de investigación es: **“Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma:

**Nombre completo del tesista:** José Paul Rioja Arana

**DNI:** 41711945



A continuación, a usted le presento la Guía de Entrevista de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p style="text-align: center;"><b>CLARIDAD</b></p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;"><b>COHERENCIA</b></p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;"><b>RELEVANCIA</b></p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación Interna

#### Definición de la variable:

La comunicación interna es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas. Además, con la comunicación interna se pretende escuchar las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva. (Rosario Peiró, 2021)

#### Dimensión: Información

Definición: Información es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificador del responsable de la comunicación interna	1. ¿Conoce al responsable de la comunicación interna en el Distrito Fiscal Tumbes?  2. ¿Conoce qué funciones cumple?	4	4	3	
Identificación de los instrumentos de	3. ¿De qué manera el responsable comunica los mensajes en el ámbito interno	4	4	4	

comunicación interna	<p>de la institución?</p> <p>4. Dentro de las formas o instrumentos ¿Cuál sería el más adecuado para la comunicación interna?</p> <p>5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted estas formas?</p> <p>6. ¿Qué uso da a cada una de estas formas?</p> <p>7. ¿Puede sugerir alguna nueva forma para optimizar la comunicación interna?</p>				
----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: José Martin Mogollón Medina

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

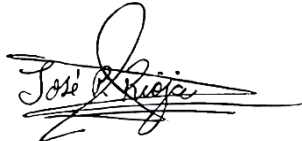
El título nombre del proyecto de investigación es: **“Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



**Firma:**

**Nombre completo del tesista:** José Paul Rioja Arana

**DNI:** 41711945





#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Focus Group de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Instrumento que mide la variable 02: Gestión de la Delegación Administrativa

#### Definición de la variable:

La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. (Myriam Quiroa, 2020)

#### Dimensión: Gestión

Definición: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificador de la gestión de la Delegación Administrativa	8. ¿Considera que la gestión de la comunicación interna en la gestión de la delegación administrativa pudiera ser mejorada, de qué manera?	4	3	4	
	9. ¿Considera que la función administrativa puede mejorarse respecto a la				

	comunicación interna?				
--	--------------------------	--	--	--	--

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: José Martin Mogollón Medina

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



**Firma:**

**Nombre completo del tesista:** José Paul Rioja Arana

**DNI:** 41711945



#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Entrevista de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación Interna

#### Definición de la variable:

La comunicación interna es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas. Además, con la comunicación interna se pretende escuchar las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva. (Rosario Peiró, 2021)

#### Dimensión 1: Información

Definición: Información es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de los instrumentos de comunicación interna	1. ¿Conocemos qué instrumentos de comunicación se utiliza para transmitir los mensajes internos, cuál de estos sería el más efectivo?  2. ¿Con qué frecuencia se utilizan?	4	4	4	



	<p>3.¿Debería implementarse otro instrumento para una mejor gestión de la comunicación interna, cuál?</p> <p>4.¿Qué mejoras se sugiere para la eficacia de la comunicación interna?</p>				
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: José Martin Mogollón Medina

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“Comportamiento de la Comunicación Interna en la gestión de la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a Relaciones Públicas y Comunicación Interna.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



**Firma:**

**Nombre completo del tesista:** José Paul Rioja Arana

**DNI:** 41711945



#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la Guía de Entrevista de Comunicación Interna elaborado por Rioja Arana, José Paul en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Lea con detenimiento los ítems y califique en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicito brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b>  El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>  El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### Instrumento que mide la variable 01: Comunicación Interna

#### Definición de la variable:

La comunicación interna es aquella que está orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa. Su origen está relacionado con la idea de fomentar la comunicación entre los miembros que componen un negocio y motivarlos para que desempeñen con eficacia sus tareas. Además, con la comunicación interna se pretende escuchar las propuestas de los trabajadores y establecer una comunicación efectiva. (Rosario Peiró, 2021)

#### Dimensión: Información

Definición: Información es el nombre por el que se conoce un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificador de la gestión de la Delegación Administrativa	¿Estima a la gestión de la comunicación como adecuada?	4	4	3	

**Pd.:** el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se

debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Dr. Carlos Javier Álvarez Rodríguez  
Presidente Junta de Fiscales Superiores  
Distrito Fiscal Tumbes

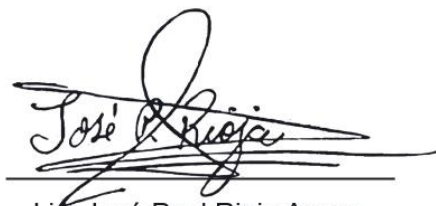
**SOLICITO: Autorización para  
aplicación de instrumento de  
recolección de información en tesis  
para obtener el grado de Maestro**

Es grato dirigirme a su despacho para saludarlo y, al mismo tiempo, para solicitarle la autorización para aplicación de instrumento de recolección de datos para mi tesis para obtención del grado académico de Maestro, titulada: “Comportamiento de la Comunicación Interna en la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal Tumbes, 2023”; la misma que busca recopilar información para tener un diagnóstico de cómo se percibe la comunicación interna en los servidores del Distrito Fiscal y, en base a la información recopilada, implementar mejoras en los instrumentos de comunicación interna.

Agradeciendo la atención prestada a la presente, me despido quedando atento a su respuesta y deseándole éxitos en su gestión.

Tumbes, 25 de mayo de 2023

Atentamente,



Lic. José Paul Rioja Arana  
Analista de Audio y Video  
Distrito Fiscal Tumbes



MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
Año de la unidad, la paz y el desarrollo  
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL  
DISTRITO FISCAL DE TUMBES

Tumbes, 25 de Mayo del 2023

**CARTA N° 000016-2023-MP-FN-PJFSTUMBES**



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por ALVAREZ  
RODRIGUEZ Carlos Javier FAU  
20131370301 soft  
Presidente De La Junta De Fiscales  
Superiores Del DFTU  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 25.05.2023 18:33:50 -05:00

Señor  
JOSE PAUL RIOJA ARANA

**Asunto** : SE BRINDA AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS PARA TESIS.

**Referencia** : SOLICITUD N° s/n (25MAY2023)

**Expediente** : MUPDFT20230000466

Tengo el agrado de dirigirme a usted, saludarlo y en atención al documento de la referencia, se cumple con informarle que se le concede visto bueno para que desarrolle en la institución la aplicación de herramientas que sirvan para la obtención de datos, en razón al desarrollo de su estudio titulado "*Comportamiento de la Comunicación Interna en la Delegación Administrativa del Distrito Fiscal de Tumbes, 2023*". Lo que se comunica, para conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

CARLOS JAVIER ALVAREZ RODRIGUEZ  
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE TUMBES

CAR/nan

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE TUMBES  
(511) 625-5555  
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú  
www.fiscalia.gob.pe

EXPEDIENTE : MUPDFT20230000466  
CODUN : 9SKVB  
R. 4931  
CAR/nan

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas.  
A90E2B985BD043476445741089CCFCFF4699C6FE20E070947703248033C4E7F3CF502022C84990BC12646C2C843E83D628E6231FF5AF1132009685502D00B21D