

Yo LESUE FIORELLA MOLINA MONCADA....., identificado con DNI N° 73236480....., egresado de la Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública, de mi trabajo de investigación, titulado "PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UCV", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

Lesue Fiorella Molina Moncada

 FIRMA

DNI: 73236480.....

FECHA: 19 de JULIO del 2019



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	<i>[Handwritten signature]</i>	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------------------------------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DETESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo SEGUNDA ELIZABETH MORENO PASENCIA, identificado con DNI N° 70274493,
egresado de la Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la
Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN
INTERNA DE LA UCV/OL LA EP"; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 70274493

FECHA: 19 de JUJO del 2019.



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Trujillo	Vice-rectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	----------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA
COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA
UGEL 02 – LA ESPERANZA

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

AUTORES:

MOLINA MONCADA, LESLIE (<https://orcid.org/0000-0001-6182-4212>)

MORENO PLASENCIA, ELIZABETH (<https://orcid.org/0000-0002-2818-9007>)

ASESORES:

Mg. RIVERO AYLLÓN, RAÚL (<https://orcid.org/0000-0001-6323-921X>)


Mg. PRADO MORALES, WILLIAM (<https://orcid.org/0000-0002-0136-4901>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PROCESOS COMUNICACIONALES EN LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA

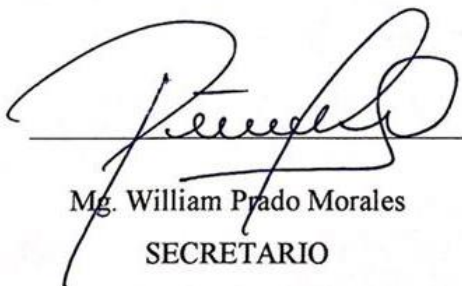
Trujillo - Perú

2019



~~Dra. Rosa Patricia Gálvez Carrillo~~

PRESIDENTE



Mg. William Prado Morales

SECRETARIO



Lic. Kilver Fasanando Lescano

VOCAL

Dedicatoria

A Dios por permitir que lleguemos a este momento
y brindarnos la ayuda necesaria para cumplir
nuestra tan anhelada meta, por guiarnos en cada
paso y ser

A nuestros padres, por poner su confianza plena en
nosotras y por ser nuestra motivación día a día para
seguir adelante con cada palabra de aliento cuando
más los necesitábamos, los amamos.

Agradecimiento

A Dios por permitirnos culminar una etapa importante en nuestras vidas. A nuestras familias por habernos brindado su apoyo a lo largo de nuestra carrera y a nuestros asesores de tesis por cada consejo que ayudaron a mejorar esta investigación.

Gracias

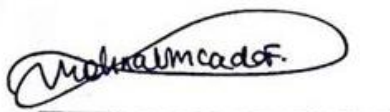
Declaratoria de autenticidad

Nosotras, Leslie Fiorella Molina Moncada con DNI N° 73236480 y Segunda Elizabeth Moreno Plasencia con DNI N° 70274493, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, declaramos bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo. De esta manera autorizamos a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, julio del 2019.



Leslie Molina Moncada



Elizabeth Moreno Plasencia

Presentación

Señores miembros del jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada Propuesta de un boletín virtual para mejorar la comunicación interna de los administrativos de la UGEL 02 – La Esperanza; con la finalidad de evaluar el impacto que tendría el boletín virtual en los administrativos después de la aplicación de la propuesta, la misma que sometemos a vuestra consideración y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciadas en Ciencias de la Comunicación.

Las autoras.

ÍNDICE	
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
Boletín	14
Boletín Virtual	14
Características de un boletín virtual	14
Estructura para realizar un boletín virtual	14
COMUNICACIÓN INTERNA	15
Comunicación	15
Comunicación corporativa:	15
Objetivos de la comunicación interna	16
Cultura Organizacional	17
Tipos de comunicación:	18
Herramientas de comunicación	19
Estrategias de comunicación	19
Rol de los trabajadores de LA UGEL	19
MÉTODO	22
Tipo y diseño de investigación	22
Variables, Operacionalización	22
Variables	22
Operacionalización	23
Población, muestra y muestreo	24
Población	24
Muestra	24
Muestreo	24
Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
Técnica	25
Instrumentos	25
Validación y confiabilidad	26
Métodos de análisis de datos	26
RESULTADOS	27
Evaluación de la implementación del boletín virtual en la UGEL 02 La Esperanza	32
ENTREVISTA	33

GUÍA DE OBSERVACIÓN	36
DISCUSIÓN.....	50
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	58

RESUMEN

La presente investigación se titula Propuesta de un Boletín Virtual para mejorar la Comunicación Interna de los administrativos de la UGEL 02 La Esperanza, con el objetivo de proponer un boletín virtual para mejorar la comunicación interna del personal administrativo de la UGEL 02 – La Esperanza. La investigación es mixta con una técnica de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, conformada por una población de 50 personas. Esta investigación se desarrolló utilizando instrumentos como el cuestionario, la guía de entrevista y guía de observación, los cuales fueron aplicados a los colaboradores de la UGEL 02, para conocer la comunicación interna antes y después de aplicar el boletín virtual, por consiguiente, se utilizó la prueba de McNemar para comparar resultados de la variable comunicación interna y así contrastar la hipótesis.

Dando por conclusión que el boletín virtual influye significativamente en la mejora de la comunicación interna de la UGEL 02 La Esperanza.

Palabras claves: Comunicación interna, boletín virtual.

ABSTRACT

This research is entitled Proposal of a Virtual Bulletin to improve the Internal Communication of the administrative staff of UGEL 02 La Esperanza, with the objective of proposing a virtual bulletin to improve the internal communication of the administrative staff of UGEL 02 – La Esperanza. The research is mixed with a simple random probabilistic sampling technique, consisting of a population of 50 people. This research was developed using tools such as the questionnaire, interview guide and observation guide, which were applied to UGEL 02 collaborators, to know the internal communication before and after applying the virtual newsletter, therefore, McNemar's test was used to compare results of the internal communication variable and thus contrast the hypothesis.

In conclusion, the virtual newsletter significantly influences the improvement of internal communication of the UGEL 02 La Esperanza.

Keywords: Internal communication, virtual newsletter.

INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo la comunicación organizacional ha ido convirtiéndose en una de las ramas más importantes, permitiéndoles a las empresas e instituciones la implementación de estrategias que ayuden verdaderamente al fortalecimiento de los diferentes sistemas de información a la mejora del clima laboral y las relaciones entre los colaboradores.

La presente investigación tuvo como propuesta realizar un boletín informativo virtual para mejorar la comunicación interna de LA UGEL 02- La Esperanza, que genere nuevos cambios de la organización, puesto que en esta entidad, no existe un área de comunicación corporativa; por ello, lo que se busca es realizar la difusión de mensajes de la información que emiten de las diferentes áreas de esta organización y que sea de total interés para los colaboradores, básicamente se aspira brindar una opción garantizando que la información sea difundida oportunamente en la institución pública y para los que forman parte de ella.

Con el objetivo de mantener en constante actualización a los administrativos, la implementación de un boletín virtual será la estrategia de comunicación que permitirá que cada colaborador revise a diario este medio, donde encontrará noticias, fotos, vídeos y temas de interés que pueden influir en el desarrollo de su labor. Por esta razón, se debe de tener muy claro qué es lo que se va a comunicar, esta es la clave para el éxito de una herramienta de comunicación como la que se desea implementar.

La importancia de este proyecto radica en la necesidad de mantener al tanto a los colaboradores de esta institución, haciendo de una u otra manera útil las plataformas virtuales en la difusión de información.

Entre los trabajos previos relacionados a las variables de investigación, destacan:

Florián y Gómez (2014) realizaron una investigación cuyo objetivo fue realizar un Análisis de las características del ciberperiodismo: hipertextualidad, multimedialidad e interactividad en las notas principales de las webs La Industria de Trujillo y Correo - La Libertad durante los meses de junio, julio y agosto de 2013.

El diseño de la investigación fue descriptivo. Se obtuvo una muestra de 157 notas entre junio y agosto del 2013. La investigación se midió mediante: entrevistas, fichas de observación. Se concluye que en la evaluación se comprobó que el uso del hipertexto de las notas es nulo con un 78.82 %. Asimismo, solo se utilizó un agente multimedia representado por las imágenes referenciales. Solo se permitía enviar un correo electrónico,

para obtener un comentario, por ello, la interacción le permitiría al usuario compartir dichas notas en sus redes sociales.

Sánchez (2013) en su investigación tiene como objetivo proponer el proyecto del programa piloto de un boletín informativo radiofónico para mejorar la producción de boletines que se transmitirán en la programación de una emisora de cobertura regional en Lambayeque, el tipo de diseño cualitativa. La investigación fue medida mediante grupos focales, aplicación de entrevistas y aportes de profesionales de la emisora de noticias Radio Programas del Perú.

Se llegó a la conclusión; que se debe crear una producción de boletines radiofónicos de manera que la locución no se dé básicamente noticias, como se oye diariamente; sino que exista una programación más efectiva con reportes en vivo, acontecimientos, las mezclas de la musicalización que el mismo oyente requiera escuchar para que reciba el mensaje de una manera agradable, así como se propone en el proyecto de programa piloto de la presente investigación.

Uribe (2013) en su investigación tuvo como objetivo Informar a todos los empleados de la Secretaría de Educación Departamental sobre las actividades que esta lidera a través de la creación de un boletín digital interno que comunique de manera oportuna y garantice una constante actualización de la información más relevante, se realizó un estudio cualitativo, la investigación fue sustentada a través de una encuesta.

Se llegó a la conclusión que los colaboradores del departamento de educación, obtuvieron información de hechos importantes de su alrededor, y que en base a la creación del boletín informativo los colaboradores pueden observar mejor lo que sucede diariamente al interior de las instalaciones de la institución.

Marín (2015) realizó una investigación con el objetivo de identificar el aporte de la comunicación interna a los procesos de cambio organizacional en las fusiones de las empresas colombianas Cementos Argos, Une Millicom y Almacenes Éxito, proponiendo unas pautas de comunicación interna a partir de la vivencia de las mismas; el tipo de investigación de este proyecto fue de tipo cualitativa; se obtuvo una medición en base a entrevistas y aplicación de encuestas.

La conclusión fue que, el 100% de los líderes de las organizaciones que fueron entrevistados, afirmaron que la comunicación es indispensable en toda organización y principalmente en este caso donde los procesos generan una mezcla.

En esta parte de la investigación se presentan las revocaciones conceptuales que dan sustento teórico a las variables en cuestión: Propuesta de un boletín virtual para mejorar la comunicación interna de los administrativos de LA UGEL 02 – La Esperanza.

La teoría de las relaciones humanas, fue desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores (citado en Payahuanca, 2018), la cual surge en los Estados Unidos de América, a raíz de un experimento de Hawthorne.

Para **Chiavenato (2000)** La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en la que la tecnología y el método del trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador (...) En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente (pp. 117-118).

Payahuanca (2018) refiere que: Acerca de las relaciones humanas, Chiavenato refiere que dicha teoría define como relaciones humanas a los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, que existe entre empleados y sus colegas, así como entre subordinados y sus jefes, así como la integración de los elementos de las diversas secciones existentes. Como se puede apreciar lo relaciona con un trabajo integrado en equipo, en el cual existe una comunicación con todos los integrantes de las organizaciones. En este esquema **Chiavenato (2000)** se observa un cuadro comparativo entre la teoría clásica y la teoría de las relaciones humanas, el cual se permite las diferencias y cómo ha ido evolucionando el valor de los recursos humanos respecto de las organizaciones. **Ver**

Anexo 2

Teoría Funcionalista (Usos y Gratificaciones)

Blumer & Katz (1947, citado en Quintero & Campos, 2013) se plantearon que:

“El enfoque de esta teoría se basa en entender el cómo y por qué las personas son las que buscan de manera activa contenidos en los que puedan satisfacer sus necesidades, es decir;

no es lo que los medios masivos hagan con la audiencia, sino lo que la audiencia haga con los medios de comunicación. Los medios le darán a la audiencia lo que ellos pidan ESTÍMULO – RESPUESTA.”

Boletín

Para la implementación de un boletín es muy importante elegir un formato adecuado con un diseño atractivo que persuada al lector; en cuanto al contenido es clave que cumpla los objetivos propuestos al inicio del proyecto con el fin de poderle ofrecer al destinatario información pertinente.

Boletín Virtual

Gallego, Sánchez, & Osorio (2011) definen que: El boletín virtual, es una de las herramientas más utilizada en las organizaciones, teniendo como principal objetivo dar a conocer sobre la cultura organizacional, obteniendo la información de mejor manera de la organización. A partir de allí se busca difundir los principales ideales trazados por la empresa, en un buen ambiente laboral, informar, formar, educar y de alguna manera entretener.

Características de un boletín virtual

Gallego, Sánchez, & Osorio (2011) proponen que: El boletín virtual tiene ciertos parámetros que cumplir, sirviendo de base para mejorar de manera continua. Para los tres autores citados previamente: “un boletín se debe utilizar un lenguaje directo, sencillo y amigable, que motive constantemente al trabajador. Su presentación debe ser llamativa e institucional. Su redacción debe ser comprensible y fácil de entender y sus contenidos deben evidenciar las políticas, los objetivos, las normas y toda la filosofía corporativa de la organización”

Contenidos apropiados

Uribe (2013) explica que: Para dar inicio a un boletín es necesario ser meticulosos, y tener algunos cuidados con el propósito de no invadir la privacidad del usuario o generar aspectos negativos del público. Teniendo claro que el boletín interno pertenece a los medios tradicionales entre la empresa y sus colaboradores; los contenidos que se difundan deberán ser claros, veraces y neutrales sosteniendo sobre las líneas y objetivos organizacionales.

Estructura para realizar un boletín virtual

El boletín debe de elaborarse teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Cabecera
- Fecha
- Índice de contenidos (Muestre la realidad de las noticias en el boletín)
- Sección de noticias (En la primera página considerarse noticias resumidas y en otras secciones noticias más extendidas)
- Datos de contacto

Si se trata de un boletín virtual, las noticias deben de contener titulares, fecha, un breve párrafo introductorio y un hipervínculo para acceder al contenido completo. En el espacio de contacto deberá ofrecer la posibilidad de realizar suscripciones, bajas y comentarios a los editores. **(Octavio, 2008)**

COMUNICACIÓN INTERNA

Comunicación

Ongallo (2007) refiere que: Lo que más se utiliza para la comunicación, en los conocimientos del lenguaje coloquial, pueden ser: Paso en que da el emisor al transmitir una información a un receptor. Se relacionan dos o más individuos donde pueden entenderse, a esto se le conoce como relación interhumana. En la comunicación, nace el diálogo, donde emisor como receptor se aceptan como personas desiguales e independientes.

En este esquema Ongallo **(2007)** se observa que:

La comunicación es todo un proceso donde está conformado por el emisor y necesita un canal para poder emitir un mensaje para que finalmente llegue al receptor. No se comunica innecesariamente, si no con la finalidad de transmitir un mensaje. **Ver Anexo 1**

Comunicación corporativa:

La comunicación corporativa es definida notoriamente dentro del ámbito organizacional como un vínculo de lo informativo con objetivos de mejoras para la empresa.

Según el autor **Joan Costa (2002, citado en Uribe, 2013)** en su artículo “*Las nuevas coordenadas de la comunicación*”:

“El término corporativo tiene su etimología en corpus, que en latín significa un cuerpo orgánico, es decir, un todo compuesto por partes donde todas ellas son interdependientes: el cuerpo humano, un cuerpo doctrinal, un ecosistema, etc., cuya

unidad no puede ser mutilada sin afectar sustancialmente la eficacia del todo orgánico.”

Pizzolante (2004) define: “La comunicación interna o corporativa como situaciones en la que dos o más personas intercambian o comparten ideas, sentimientos o principios de la empresa con una visión global. Las organizaciones requieren que puedan desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que permite mejor confianza y sobre todo conocer los aspectos emocionales que experimentan los compañeros en el área de trabajo.”

Objetivos de la comunicación interna

Según **Jaén, Luceño, García & Rubio (2006)**, la comunicación interna tiene como principal función contribuir a la creación de beneficios económicos, forjando buenas relaciones entre todos los departamentos y colaboradores, intentando entrelazar los objetivos de la propia organización con los intereses individuales. Para conseguir esto, la comunicación debe estar ligada a los objetivos y al plan estratégico de la organización, en función de los cuales, se seleccionarán las estrategias y herramientas que se consideren más apropiadas.

Jaén, Luceño, García & Rubio (2006), proponen que los objetivos generales de la comunicación interna con respecto a los empleados de una organización, son los siguientes:

- Proporcionar información sobre la organización, sus estrategias empresariales, sus resultados, etc.
- Dar formación a sus trabajadores, manteniendo y mejorando sus competencias, ayudando así a que se consigan los objetivos marcados y contribuyendo al desarrollo profesional y personal de los mismos.
- Motivar a los empleados, valorando su labor, haciendo que se integren en la compañía, creando un buen clima de trabajo y logrando que asuman los objetivos de la organización como propios. Un sistema de comunicación eficaz en la empresa es fundamental para mantener unas buenas relaciones interpersonales y evitar conflictos causados por una deficiente o inadecuada comunicación. Los responsables de los recursos humanos de la organización, tienen la obligación de crear un clima en el que

los empleados se sientan positivamente valorados, reconocidos, teniendo a la vez muy claro qué espera la empresa de ellos.

Por otro lado, **Diego (2008)** considera los siguientes objetivos para la comunicación interna:

- Apoyar la orientación estratégica de la organización.
- Reforzar la cultura organizacional.
- Educar a los miembros en la filosofía y valores de la organización.
- Integrar a todos sus miembros.
- Aclarar el papel y la responsabilidad de cada miembro en el marco global de la organización.
- Facilitar la adopción de cambios (tecnológicos, de procedimientos, etc.) en el seno de la organización.
- Motivar a los miembros de la organización con el fin de retener el talento.
- Dar a conocer los avances en los planes y el logro de los objetivos de la organización.

Cultura Organizacional

"En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable..." (**Phegan, 1998, p.p. 13**)

La vida agradable y el grado de compromiso a la que se hace referencia en la cita, sólo puede ser logrado a través de una efectiva proyección cultural de la organización hacia sus empleados y, por ende, determinará el clima organizacional en el que se logrará la misión de la institución.

La cultura se transmite en el tiempo y se va adaptando de acuerdo a las influencias externas y a las presiones internas producto de la dinámica organizacional.

La cultura Organizacional que refleja los supuestos acerca de la naturaleza de la organización se manifiestan a través de la conducta organizacional o clima organizacional; esto no es más que la manera en la que la gerencia y los empleados individualmente o en grupos se comportan en la organización. Este factor tan importante dentro de las organizaciones influye en tres áreas de la conducta de los empleados ellas son: Valores organizacionales: conceptos de lo que es mejor o bueno para la organización y lo que sucederá y debería suceder. Se refiere a los fines y metas como a los medios; Clima

Organizacional: atmósfera de trabajo de la organización tal y como es percibida y experimentada por los integrantes de la organización. Este aspecto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y la calidad de la cultura organizacional y de sus valores; Estilo gerencial: la forma en que los gerentes se comportan y ejercen su autoridad. Considerando que ese estilo gerencial puede ser autocrático o democrático. El estilo gerencial está determinado por la cultura y los valores de la organización.

Tipos de comunicación:

Dentro de la comunicación organizacional se pueden presentar dos facetas la comunicación, *vertical* y *horizontal*. **Ver Anexo 03 y 04**

Según **Robbins (1996)** es aquella que sigue la cadena de autoridad oficial de mando, en otras palabras es aquella que para llevar a cabo las labores, es una comunicación relacionada con el trabajo. Por otra parte encontramos la comunicación informal que es aquella que no es aprobada por la gerencia y tampoco es definida en la estructura organizacional, comprende información no oficial entre personas o grupos. **Hodgetts (1991)**.

Según **Jaén, Luceño, García & Rubio (2006)** definen la comunicación vertical como aquella que discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa, desde los trabajadores hacia la dirección. En la era del Conocimiento, la comunicación ascendente resulta imprescindible para cualquier organización que desee sobrevivir, ya que, de acuerdo con **Drucker (1998)**, “los conocimientos estarán en la parte baja de la pirámide jerárquica, en la mente de los especialistas que realizan diversos trabajos y se dirigen a sí mismos”

Según **Jaén, Luceño, García & Rubio (2006)** definen la comunicación horizontal como la que se produce entre empleados o grupos que pertenecen al mismo nivel en la jerarquía organizacional. La función principal que cumple la comunicación horizontal es coordinar a los distintos empleados, grupos o departamentos del mismo nivel dentro de la empresa. De esta manera, a la par que se evitan malentendidos, duplicación de tareas o esfuerzos innecesarios, etc, se fomenta la cooperación y el espíritu de equipo entre los trabajadores y éstos se enriquecen tanto en el plano laboral y personal.

Herramientas de comunicación

La implementación de las herramientas de comunicación dentro de una organización agrupa varias estrategias comunicativas; adaptar un medio de comunicación con el fin de suplir una necesidad comunicativa permite cumplir con las necesidades tanto de los colaboradores de la organización como de los clientes de la misma, teniendo en cuenta la actualización constante y los propósitos laborales.

Para (**Octavio, 2008**) existen diferentes herramientas para la comunicación interna:

- Intranet
- Tablón de anuncios
- Reuniones por áreas
- Convenciones
- Correo electrónico
- Mensajes a dispositivos móviles
- Correo de voz
- Videos
- Revista interna o *newsletter*

Estrategias de comunicación

Arellano(2013) define que es una serie de elecciones que permiten ubicar los momentos y los espacios más convenientes, para implementar un estilo comunicativo, un sello personal de la organización, que deberán respetar en la ejecución de todos los procesos internos, tanto laborales como personales.

Rol de los trabajadores de LA UGEL

Según el **Portal de Transparencia del Estado Peruano (2017)** define cada uno de los roles de cada área de la institución:

Dirección: El titular de la Unidad de Gestión Educativa Local es el funcionario con el mayor nivel jerárquico en su ámbito, con autoridad y facultad para adoptar decisiones resolutivas y administrativas de acuerdo a ley. El cargo es de confianza designado por el Ministerio de Educación.

Área de Asesoría Jurídica: Es el área responsable de brindar asesoramiento jurídico – legal al Director de la UGEL, a los Directores de Área y Trabajadores.

Área de Administración: El Área de Administración es responsable de conducir, ejecutar, orientar y evaluar los sistemas administrativos de abastecimiento, contabilidad y tesorería de la UGEL de la Esperanza, en el marco de la normativa aplicable; con el fin de asegurar una gestión eficiente y eficaz.

Área de Gestión Pedagógica (AGP): Tiene la responsabilidad de planificar, organizar, dirigir, coordinar y evaluar las acciones pedagógicas y las relacionadas con el desarrollo de la cultura, la ciencia, tecnología, el deporte y la recreación en el ámbito local.

Área de Gestión Institucional (AGI): Es el órgano responsable de normar, programar, ejecutar y evaluar las acciones de control educativo administrativo. Tiene la responsabilidad de planificar, organizar, dirigir y evaluar los asuntos relacionados con la formación de proyectos, planes estratégicos, estadística e infraestructura educativa.

De acuerdo a la realidad problemática y a los postulados teóricos mencionados, se formuló con el problema ¿La propuesta de un boletín virtual mejorará la comunicación interna de los administrativos de la UGEL 02 – La Esperanza?

Esta investigación se justifica puesto que tiene un objetivo fundamental el cual es proponer un boletín virtual para mejorar la comunicación interna del personal administrativo de la UGEL 02 – La Esperanza.

La investigación va a contribuir en la mejora de la comunicación interna con la propuesta del proyecto del boletín virtual, por ello se realizaron encuestas y entrevistas con la finalidad de diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de dicha entidad pública.

La propuesta del boletín virtual ayudaría básicamente en la manera como se comunican los administrativos y la manera en que estos hacen oficial los comunicados, en el acceso que tienen ellos a sus informes que demanda la dirección de ésta.

Este trabajo de investigación fue factible debido a que contamos con el respaldo y apoyo de la directora y administrativos de la UGEL 02 del Distrito de La Esperanza, quienes nos brindaron las facilidades de recolectar los datos necesarios para que siga en pie el

desarrollo de este proyecto, de igual manera contando con la asesoría de los mentores temáticos.

Este presente estudio de investigación se efectuó en la UGEL 02, con la cantidad de 50 docentes o colaboradores, a los cuales se les aplicó encuestas, entrevistas, etc. De esta manera se desea cumplir con nuestro primordial objetivo el de la Propuesta de un boletín virtual para mejorar la comunicación interna de los administrativos de LA UGEL 02 – La Esperanza.

Existen teorías que respaldan a la investigación las cuales son teoría de las relaciones humanas y la teoría de usos y gratificaciones. En lo social, el valor de la investigación parte desde el ámbito interno de la UGEL 02 La Esperanza, que pretende mejorar la comunicación interna de los administrativos a través de un boletín virtual, por ende, con este trabajo se quiso medrar la comprensión de la información que emiten a sus colaboradores y ser compartido con el público en general. En lo metodológico a través de las técnicas e instrumentos de investigación se buscaba contribuir la mejora de la comunicación interna dentro de la entidad pública, para que existiese una buena comprensión de los mensajes emitidos y así no generar conflictos; por ello, en lo que va del transcurso de este proyecto las evidencias de validez del método de estudio se pretende contribuir a los trabajos escolares, académicos y profesionales como base para futuras investigaciones para dar a conocer la importancia de la comunicación interna dentro de las instituciones. En lo práctico se realizó el diseño de un boceto del cómo sería el boletín virtual para que los colaboradores se sientan a gusto con la información que se tendría programada para su publicación, y mediante el boletín virtual se pueda conocer la situación de la organización y los logros de esta, la actualización del boletín será cada quince días o semanalmente si hubiese algún cambio. En la relevancia se propuso realizar un boletín virtual para lograr que la comunicación interna sea positiva para mejoras de la organización, en este caso de la UGEL 02 de La Esperanza; el aporte a la humanidad será que los colaboradores de la organización influyan de manera asertiva en su vida cotidiana.

La hipótesis fue:

La propuesta de un boletín virtual mejorará la comunicación interna de los administrativos de la UGEL 02 – La Esperanza.

Se propuso como objetivo general: Proponer un boletín virtual para mejorar la comunicación interna del personal administrativo de la UGEL 02 – La Esperanza.

Mientras que los objetivos específicos fueron: Diagnosticar la comunicación interna existente entre los colaboradores de la UGEL02 antes de la aplicación de la propuesta del boletín virtual; Diseñar un boletín virtual para mejorar la comunicación interna; Evaluar el impacto que tendría el boletín virtual en los administrativos después de la aplicación de la propuesta.

MÉTODO

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es mixta, puesto que se han empleado técnicas de investigación encuestas (cuantitativa), entrevista (cualitativa). Para la investigación se trabajó con la prueba de McNemar, para **Rubio & Berlanga (2011)** refieren que la prueba de McNemar, permite contrastar hipótesis sobre igualdad de proporciones.

Variables, Operacionalización

Variables

Variable Independiente: Boletín Virtual

Variable Dependiente: Comunicación Interna

Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Boletín Virtual	Herramienta más utilizada en las organizaciones, teniendo como principal objetivo dar a conocer sobre la cultura organizacional, obteniendo la información de mejor manera de la organización. (Osorio, 2011)	El boletín virtual es un medio en donde se comparte información relevante de manera creativa.	Contenido	Claridad del mensaje. Lenguaje conciso.	N O M I
			Medio	Redes sociales Página web	

Comunicación Interna	Vínculo de lo informativo con objetivos de mejoras para la empresa. (Rojas, 2008)	Es la comunicación que se tiene directamente con el colaborador de la institución.	Tipos de comunicación	Vertical horizontal	N A L
			Clima organizacional	Buena Regular Mala	
			Herramientas de comunicación	Reuniones por áreas. Mensajes a dispositivos móviles. Correo electrónico.	

Población, muestra y muestreo

Población

La población será construida por los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL 02) del distrito de La Esperanza, que hacen un total de 50 personas. La población para **Tamayo (1997)**, es definida como el total del conjunto a estudiar con características en común, las cuales también son estudiadas y dan como resultado los datos de la investigación. Por otro lado, **Hernández (2006)**, define a la población como un determinado grupo que poseen una serie de características en común, la cual es estudiada para obtener los datos estadísticos.

Muestra

Por ser una población finita se decidió trabajar con una población de 50 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 del distrito de La Esperanza.

Muestreo

La técnica de muestreo de la presente investigación fue el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, pues se seleccionó a los colaboradores a encuestar en base a una lista de datos y entrevistar a la directora de la institución.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

En la investigación se emplearon técnicas de recolección de datos como: encuestas, observación y entrevista. Las cuales permitieron analizar la información recaudada para verificar la comunicación interna de la UGEL 02 La Esperanza.

En primera instancia se realizó encuestas a los trabajadores para obtener un dato cuantitativo de la realidad planteada; y como segundo instrumento fue la entrevista a la directora de LA UGEL02 para obtener datos cualitativos los cuales ayudaron a confirmar el estado en que se encuentra la institución teniendo como base la comunicación interna que estamos desarrollando.

Según **Visauta (1989)** la encuesta es el método con mayor uso en los procesos de investigación, y a su vez utiliza los cuestionarios como medio de recolección de datos. La encuesta busca lo que las personas hacen, opinan, piensan, desean, sienten, opiniones o actitudes.

Según **Fabbri (1998)** la observación es un proceso que tiene como función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros).

Según **Ávila (2006)** la entrevista es un fragmento de la interacción social en donde una persona responde a otra un listado de preguntas sobre un tema en específico, en otras palabras, esto representa una interacción cara a cara entre dos o más personas. La entrevista es una excelente técnica de recolección de la información.

Instrumentos

Los instrumentos que se consideraron fueron la guía de entrevista, guía de observación y el cuestionario, los cuales contribuyeron con la recolección de datos a los estudios previos utilizando información que fueron recabados para la siguiente investigación.

Según **Ávila (2006)** La elaboración de las preguntas se hace en base a una guía de entrevista, las respuestas que se obtienen pueden ser registradas por una grabadora, firmadora o por escrito.

Según **Campos & Martínez (2012)** una guía de observación es el instrumento que permite al observador situarse de manera sistemática en aquello que realmente es objeto

de estudio para la investigación; también es el medio que conduce la recolección y obtención de datos e información de un hecho o fenómeno.

Según **Hurtado (2000:469)** un cuestionario, es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.

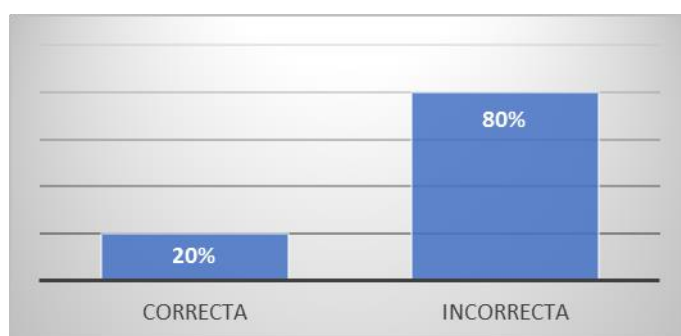
Validación y confiabilidad

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos en Relaciones Públicas y especialista en Ciencias Sociales, mención Administración y Gestión del Desarrollo Humano.

Métodos de análisis de datos

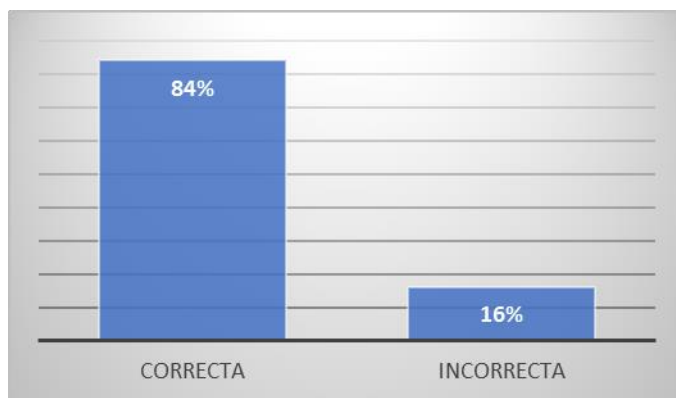
En esta investigación mixta se utilizó la estadística descriptiva puesto que se utilizó una encuesta que se estructuró a partir de nueve preguntas, para diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza. Después de la recaudación de datos se tabularon los datos concernientes, así mismo los datos se representaron a gráficos. En esta investigación se empleó la prueba de McNemar. **Rubio & Berlanga (2011)** refieren que la prueba de McNemar, permite contrastar hipótesis sobre igualdad de proporciones y se utiliza cuando existe una situación en la que las medidas de cada sujeto se repiten, por lo que la respuesta de cada uno de ellos se obtiene dos veces, una vez antes y otra después de que ocurra un evento específico.

RESULTADOS



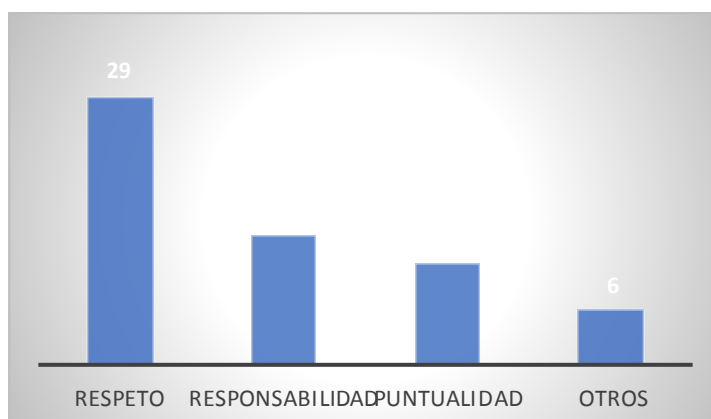
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 01** se concluye que el 80% que es la mayor parte de colaboradores desconocen la misión de la UGEL, con un 20% son los que saben a lo que se dedica y cuáles son los elementos que cumple esta entidad las que debe cumplir para poder diferenciarse.



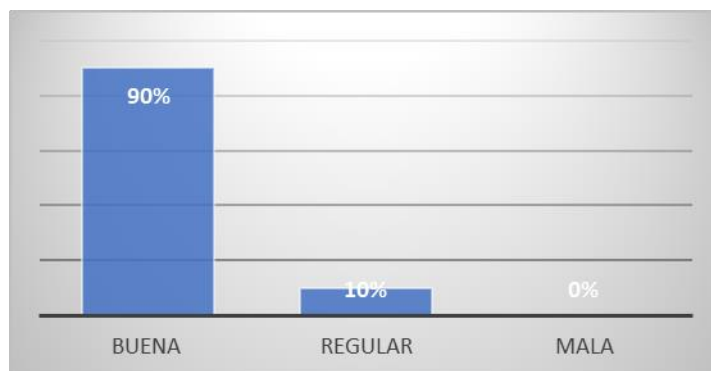
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 02** se concluye que el 84% que ocupa la mayoría de colaboradores conocen la visión de la UGEL y el 16% son los que no saben cuáles son los objetivos que quieren llegar a lograr en un futuro.



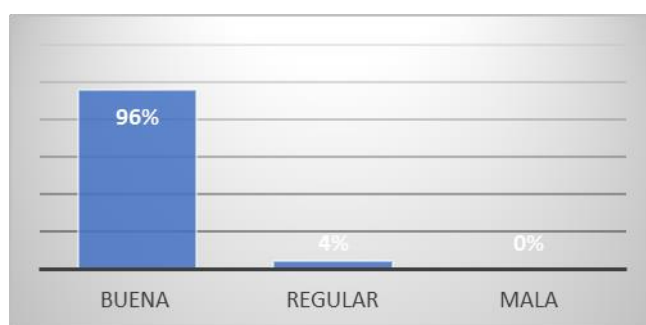
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 3** se muestran los valores que consideran los colaboradores con un 29% se identifican con el respeto, 14% responsabilidad, el 11% puntualidad y el 6% con otros valores, pero la mayoría optó por los que destacan como trabajadores más no los que menciona la propia institución.



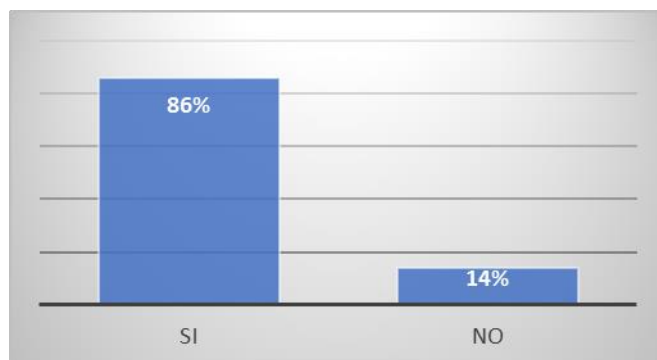
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 4** se observa el 90% tienen una buena comunicación con la directora de la UGEL 02 La Esperanza y el 10% mantienen una comunicación regular. Por lo que concluimos que los colaboradores conservan una buena comunicación con la directora.



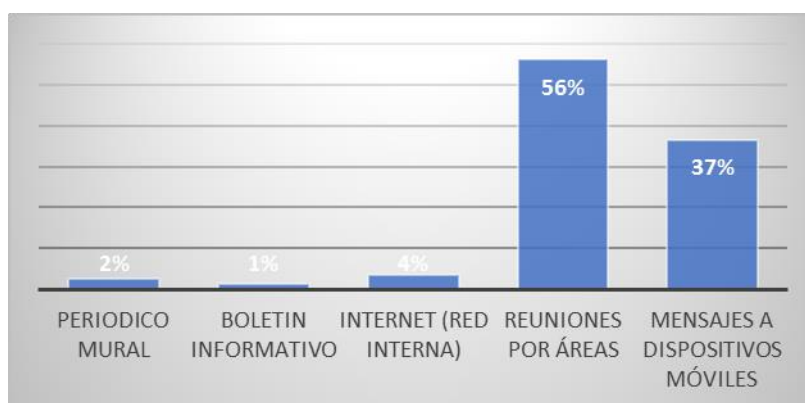
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 5** se observa que el 96% conserva una buena comunicación con sus compañeros de trabajo y que el 4% mantiene una comunicación regular. Se concluye que entre los colaboradores existe una buena comunicación.



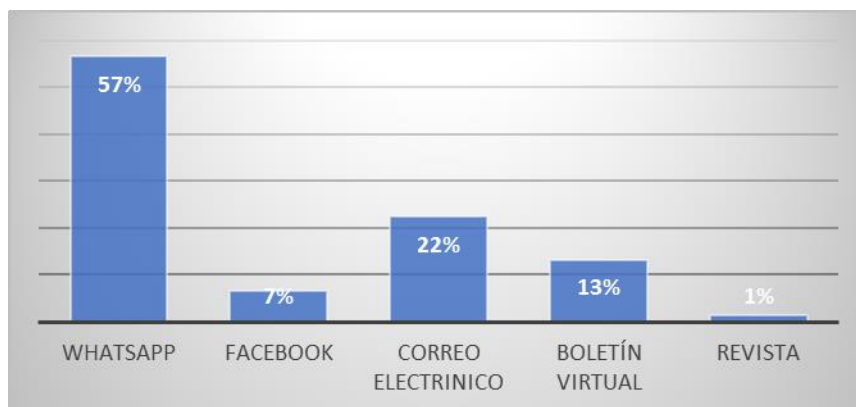
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 6** se muestra que el 86% tienen apoyo y el 14% manifiesta que no tienen el apoyo. Por ello, se concluye que las estrategias de comunicación interna tienen el apoyo constante de la dirección.



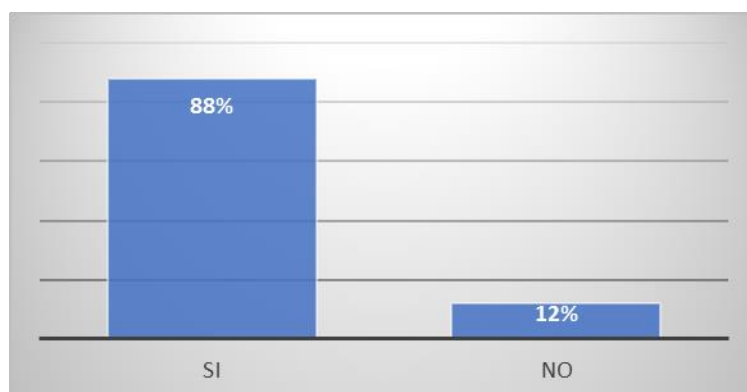
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 7** se observa que el 56% utilizan las reuniones por áreas, 37% mensajes a dispositivos móviles, 4% intranet, 2% periódico mural y el 1% boletín informativo. Se concluye que las tres herramientas que más utilizan dentro de la UGEL 02 son: reuniones por áreas, mensajes a dispositivos móviles e intranet.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 8** se muestra que el 57% prefieren recibir los comunicados por medio del *Whats App*, 22% por correo electrónico, 13% a través del boletín virtual, 7% *Facebook* y el 1% revista. Por ende, se concluye que los colaboradores tienen mayor preferencia de recibir comunicados por medio del *Whats App*.



Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

En el **Gráfico 9** se observa que el 88% está de acuerdo con que se implemente un boletín virtual y el 12% no está de acuerdo. Se concluye que los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza comparten la idea de implementar un boletín virtual donde se emitan los comunicados o actividades.

Evaluación de la implementación del boletín virtual en la UGEL 02 La Esperanza

Prueba de Hipótesis:

Ho: No hay diferencias en la comunicación interna en la UGEL 02 en un antes y después de la implementación del boletín virtual ($P1=P2$).

H1: Hay diferencias en la comunicación interna en la UGEL 02 en un antes y después de la implementación del boletín virtual ($P1\neq P2$).

Tabla N°. Antes y Después de la Comunicación interna en la UGEL 02

			DESPUÉS		Total
			SE OBSERVA	NO SE OBSERVA	
ANTES	SE OBSERVA	Recuento	25	6	31
		% del total	41,7%	10,0%	51,7%
	NO SE OBSERVA	Recuento	19	10	29
		% del total	31,7%	16,7%	48,3%
Total		Recuento	44	16	60
		% del total	73,3%	26,7%	100,0%

Fuente: Guía de observación a la UGEL 02.

Tabla N°. Pruebas de chi-cuadrado para la comunicación interna de la UGEL 02

	Valor	Significación exacta (bilateral) <i>Valor-P</i>
Prueba de McNemar		0,015 ^a
N de casos válidos	60	

Significancia: $\alpha = 0,05$

Siendo el valor $\alpha > \text{valor-P}$, por ende, rechazamos Ho y aceptamos H1, donde hay diferencias en la comunicación interna en la UGEL 02 La Esperanza en un antes y después de la implementación del boletín virtual; por lo tanto, al aplicar el boletín virtual en la UGEL 02 se obtuvo mejoras en la comunicación interna de la organización.

ENTREVISTA

Objetivo 1: Diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza.

PREGUNTAS

1. ¿Cuál es la misión, visión y valores de la UGEL 02?

Misión de la UGEL 02: Somos una instancia descentralizada de la GRLL eficiente, en la que desarrollamos una política educativa local de eficiencia y calidad, basándose en procesos estratégicos que fortalecen la gestión pedagógica, institucional, administrativa y de investigación en todas las instituciones educativas de nuestra jurisdicción, basándonos para ello en las capacidades, iniciativas y potencial de nuestro capital humano, promoviendo la formación de ciudadanos emprendedores, creativos y de alto valor cívico, afirmando nuestra identidad cultural e intercultural al servicio de nuestra comunidad.

VISIÓN: La UGEL 02 La Esperanza se proyecta en corto y mediano plazo a consolidarse como una institución líder en Gestión Educativa, la que esperamos alcanzar mediante la práctica constante de los principios de transparencia, honestidad, equidad, eficiencia y capacitación, brindando un servicio de calidad y competencias integrales para garantizar una educación de calidad humanista e inclusiva.

Valores: Para nosotros como institución los valores que recalcamos o que nos identifica son: el respeto, la responsabilidad, la puntualidad, la ética profesional.

2. ¿Cómo evidencia que se da la comunicación interna entre los colaboradores?

Se evidencia que existe comunicación interna entre los colaboradores, con los objetivos y compromisos alcanzados de acuerdo a los indicadores de gestión que se vienen logrando gracias a la participación conjunta de todo el personal que labora en la institución.

3. ¿Cómo es la comunicación que tiene con los administrativos?

La comunicación es horizontal en el sentido que se trabaja mediante la coordinación entre las áreas y oficinas de la UGEL, utilizando la gestión por procesos, para que en las actividades operativas el personal participe de manera conjunta al logro de los resultados.

<p>4. ¿A través de qué medios de comunicación utilizan dentro de la organización?</p> <p>Herramientas: Documentaria mediante informes, oficios, memorándums; asimismo sistema informático como los correos electrónicos, el <i>WhatsApp</i> y el <i>Facebook</i>.</p>
<p>5. ¿Cuál es el principal problema de comunicación dentro de la organización?</p> <p>El uso de documentos físicos, los cuales al ser tramitados por todas las oficinas genera tiempo y costo.</p>
<p>6. ¿Cuán importante es la comunicación dentro de la entidad?</p> <p>Importante, porque si no existe una adecuada comunicación no se cumpliría con la debida y oportuna atención al usuario o administrado.</p>
<p>7. ¿Existe un Departamento o área especializada en Comunicación?</p> <p>A la fecha no se cuenta con un departamento o área especializada, como una oficina de Relaciones Públicas.</p>
<p>8. ¿Cree usted conveniente implementar un boletín en el cual se emitan los comunicados o actividades más importantes de la UGEL 02?</p> <p>Existiendo el sistema informático tal como es la internet, el cual es un medio de información rápido y oportuno los comunicados o actividades más importantes de la UGEL se comunican por este medio. Por lo cual creo que es conveniente implementar una plataforma virtual para uso y mejoras de la organización.</p>

N°	INICIALES	EDAD	CARGO
1	O.P.G.C	45	DIRECTORA

INTERPRETACIÓN

En la entrevista realizada a la directora O.P.G.C. de 45 años de edad, nos arroja un resultado con escasa información y poco probable, pues el principal problema es que no cuentan con un área especializada en comunicación corporativa, por otro lado cree sería

conveniente implementar una plataforma en la cual se emitan los mensajes de manera efectiva y eficaz ya que por el uso de la tecnología y la internet podría mejorar en general la comunicación de todos los miembros de la institución y también publica con sus allegados (instituciones educativas, docentes, alumnos y padres de familia)

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo 1: Diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza

N°	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS		
		1	Medios de comunicación	Whats App
2	Lenguaje	Formal		Informal
3	Tipos de comunicación	ascendente		descendente

TABLA 01

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
	- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X	
	- Correos electrónicos	X	
	- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X	
02	LENGUAJE		
	- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel		X
	- La Dirección emite mensajes formales al área de Asesoría Jurídica		X
	- La Dirección emite mensajes informales al área de Asesoría Jurídica	X	
03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
	- La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Asesoría Jurídica		X
	- El jefe de Asesoría Jurídica tiene reuniones constantes con sus colaboradores		X
	- La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Asesoría Jurídica	X	
	- La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Asesoría Jurídica		X
	- El jefe de Asesoría Jurídica mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.	X	
	- El jefe de Asesoría Jurídica mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.		X

INTERPRETACIÓN

En el área de asesoría jurídica en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos

electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de asesoría jurídica, la directora no manifiesta con claridad los mensajes, por lo que no realizan reuniones con el jefe de área debido a que existe una comunicación horizontal. Finalmente observamos que el jefe de área de asesoría jurídica mantiene una relación horizontal con sus colaboradores.

TABLA 02

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
	- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X	
	- Correos electrónicos	X	
	- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X	
02	LENGUAJE		
	- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel		X
	- La Dirección emite mensajes formales al área de Administración		X
	- La Dirección emite mensajes informales al área de Administración	X	
03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
	- La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Administración		X
	- El jefe de Administración tiene reuniones constantes con sus colaboradores		X
	- La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Administración	X	
	- La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Administración		X
	- El jefe de Administración mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.	X	
	- El jefe de Asesoría Jurídica mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.		X

INTERPRETACIÓN

En el área de administración en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos electrónicos y

documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de administración, la directora no manifiesta con claridad los mensajes, por lo que no realizan reuniones con el jefe de área debido a que existe una comunicación horizontal. Finalmente observamos que el jefe de área de administración mantiene una relación horizontal con sus colaboradores.

TABLA 03

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
	- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X	
	- Correos electrónicos	X	
	- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X	
02	LENGUAJE		
	- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel		X
	- La Dirección emite mensajes formales al área de Gestión Pedagógica.		X
	- La Dirección emite mensajes informales al área de Gestión Pedagógica	X	
03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
	- La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Gestión Pedagógica		X
	- El jefe de Gestión Pedagógica tiene reuniones constantes con sus colaboradores		X
	- La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Gestión Pedagógica	X	
	- La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Gestión Pedagógica		X
	- El jefe de Gestión Pedagógica mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.	X	
	- El jefe de Gestión Pedagógica mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.		X

INTERPRETACIÓN

En el área de gestión pedagógica en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos

electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de gestión pedagógica, la directora no manifiesta con claridad los mensajes, por lo que no realizan reuniones con el jefe de área debido a que existe una comunicación horizontal. Finalmente observamos que el jefe de área de gestión pedagógica mantiene una relación horizontal con sus colaboradores.

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
	- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X	
	- Correos electrónicos	X	
	- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X	
02	LENGUAJE		
	- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel		X
	- La Dirección emite mensajes formales al área de Gestión Institucional.		X
	- La Dirección emite mensajes informales al área de Gestión Institucional	X	
03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
	- La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Gestión Institucional		X
	- El jefe de Gestión Institucional tiene reuniones constantes con sus colaboradores		X
	- La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Gestión Institucional	X	
	- La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Gestión Institucional		X
	- El jefe de Gestión Institucional mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.	X	
	- El jefe de Gestión Institucional mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.		X

TABLA 04

INTERPRETACIÓN

En el área de gestión institucional en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de gestión institucional, la directora no manifiesta con claridad los mensajes, por lo que no realizan reuniones con el jefe de área debido a que existe una comunicación horizontal. Finalmente observamos que el jefe de área de gestión institucional mantiene una relación horizontal con sus colaboradores.

TABLA 05

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
	- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X	
	- Correos electrónicos	X	
	- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X	
02	LENGUAJE		
	- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel		X
	- La Dirección emite mensajes formales al área de Instituciones Educativas y Programas Educativos.		X
	- La Dirección emite mensajes informales al área de Instituciones Educativas y Programas Educativos	X	
03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
	- La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Instituciones Educativas y Programas Educativos	X	
	- El jefe de Instituciones Educativas y Programas Educativos tiene reuniones constantes con sus colaboradores		X
	- La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Instituciones Educativas y Programas Educativos		X
	- La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Instituciones Educativas y Programas Educativos	X	
	- El jefe de Instituciones Educativas y Programas Educativos mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.		X
	- El jefe de Instituciones Educativas y Programas Educativos mantiene una comunicación vertical con	X	

sus colaboradores.		
--------------------	--	--

INTERPRETACIÓN

En el área de instituciones educativas y programas educativos en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de Instituciones Educativas y Programas Educativos, la directora no manifiesta con claridad los mensajes, por lo que no realizan reuniones con el jefe de área debido a que existe una comunicación horizontal. Finalmente observamos que el jefe de área de Instituciones Educativas y Programas Educativos mantiene una relación horizontal con sus colaboradores. Finalmente, el boletín virtual es de fácil uso para los colaboradores teniendo mayor interactividad y mejor información sobre la institución.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo 3: Evaluar el impacto que tendría el boletín virtual en los administrativos después de la aplicación de la propuesta.

N°	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS		
		1	Medios de comunicación	Whats App
2	Lenguaje	Formal		Informal
3	Tipos de comunicación	ascendente		descendente
4	Boletín virtual	interactividad		Inmediatez

Tabla 01

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
	- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X	
	- Correos electrónicos	X	
	- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X	
02	LENGUAJE		
	- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel	X	
	- La Dirección emite mensajes formales al área de Asesoría Jurídica	X	
	- La Dirección emite mensajes informales al área de Asesoría Jurídica		X
03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
	- La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Asesoría Jurídica	X	
	- El jefe de Asesoría Jurídica tiene reuniones constantes con sus colaboradores	X	
	- La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Asesoría Jurídica	X	
	- La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Asesoría Jurídica		X
	- El jefe de Asesoría Jurídica mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.	X	
	- El jefe de Asesoría Jurídica mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.		X

INTERPRETACIÓN

En el área de asesoría jurídica en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de asesoría jurídica, la directora manifiesta con claridad los mensajes, por lo que realiza reuniones con el jefe de área; a la vez el jefe de área lleva a cabo reuniones con sus colaboradores. Por otro lado, la directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe de área y este a la vez emplea el mismo tipo de comunicación con sus colaboradores. Finalmente, el boletín virtual es de fácil uso para los colaboradores, teniendo mayor interactividad y mejor información sobre la institución.

Tabla 02

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
	- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X	
	- Correos electrónicos	X	
	- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X	
02	LENGUAJE		
	- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel		X
	- La Dirección emite mensajes formales al área de Administración		X
	- La Dirección emite mensajes informales al área de	X	

Administración			
03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
-	La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Administración	X	
-	El jefe de Administración tiene reuniones constantes con sus colaboradores	X	
-	La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Administración	X	
-	La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Administración		X
-	El jefe de Administración mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.	X	
-	El jefe de Asesoría Jurídica mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.		X

INTERPRETACIÓN

En el área de Administración en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de administración, la directora manifiesta con claridad los mensajes, por lo que realiza reuniones con el jefe de área; a la vez el jefe de área lleva a cabo reuniones con sus colaboradores. Por otro lado, la directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe de área y este a la vez emplea el mismo tipo de comunicación con sus colaboradores. Finalmente, el boletín virtual es de fácil uso para los colaboradores, teniendo mayor interactividad y mejor información sobre la institución.

Tabla 03

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
-	Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X	
-	Correos electrónicos	X	
-	Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X	
02	LENGUAJE		
-	La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel	X	
-	La Dirección emite mensajes formales al área de Gestión Pedagógica.	X	
-	La Dirección emite mensajes informales al área de Gestión Pedagógica		X

03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
- La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Gestión Pedagógica	X		
- El jefe de Gestión Pedagógica tiene reuniones constantes con sus colaboradores	X		
- La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Gestión Pedagógica	X		
- La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Gestión Pedagógica			X
- El jefe de Gestión Pedagógica mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.	X		
- El jefe de Gestión Pedagógica mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.			X

INTERPRETACIÓN

En el área de Gestión Pedagógica en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de gestión pedagógica, la directora manifiesta con claridad los mensajes, por lo que realiza reuniones con el jefe de área; a la vez el jefe de área lleva a cabo reuniones con sus colaboradores. Por otro lado, la directora mantiene una comunicación vertical con el jefe de área y este lleva a cabo una comunicación horizontal con sus colaboradores. Finalmente, el boletín virtual es de fácil uso para los colaboradores, teniendo mayor interactividad y mejor información sobre la institución.

Tabla 04

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X		
- Correos electrónicos	X		
- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X		
02	LENGUAJE		
- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel	X		
- La Dirección emite mensajes formales al área de Gestión Institucional.	X		
- La Dirección emite mensajes informales al área de Gestión Institucional			X

03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
- La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Gestión Institucional	X		
- El jefe de Gestión Institucional tiene reuniones constantes con sus colaboradores	X		
- La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Gestión Institucional	X		
- La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Gestión Institucional			X
- El jefe de Gestión Institucional mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.	X		
- El jefe de Gestión Institucional mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.			X

INTERPRETACIÓN

En el área de Gestión Institucional en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de gestión institucional, la directora manifiesta con claridad los mensajes, por lo que realiza reuniones con el jefe de área; a la vez el jefe de área lleva a cabo reuniones con sus colaboradores. Por otro lado, la directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe de área y este a la vez emplea el mismo tipo de comunicación con sus colaboradores. Finalmente, el boletín virtual es de fácil uso para los colaboradores, teniendo mayor interactividad y mejor información sobre la institución.

Tabla 05

N°	CATEGORÍA	OBSERVACIÓN	
		SE OBSERVA	NO SE OBSERVA
01	MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
- Redes Sociales (Whats App y Facebook)	X		
- Correos electrónicos	X		
- Documentos físicos (informes, memorándums, oficios, etc.)	X		
02	LENGUAJE		
- La Dirección manifiesta con claridad los mensajes a las distintas áreas de La Ugel	X		
- La Dirección emite mensajes formales al área de Instituciones Educativas y Programas Educativos.	X		
- La Dirección emite mensajes informales al área de			X

Instituciones Educativas y Programas Educativos			
03	TIPOS DE COMUNICACIÓN		
-	La directora se reúne constantemente con el jefe del área de Instituciones Educativas y Programas Educativos	X	
-	El jefe de Instituciones Educativas y Programas Educativos tiene reuniones constantes con sus colaboradores	X	
-	La directora mantiene una comunicación horizontal con el jefe del área de Instituciones Educativas y Programas Educativos		X
-	La directora mantiene una comunicación vertical con el jefe del área de Instituciones Educativas y Programas Educativos	X	
-	El jefe de Instituciones Educativas y Programas Educativos mantiene una comunicación horizontal con sus colaboradores.		X
-	El jefe de Instituciones Educativas y Programas Educativos mantiene una comunicación vertical con sus colaboradores.	X	

INTERPRETACIÓN

En el área de Instituciones Educativas y Programas Educativos en la categoría de medios de comunicación se observa que utilizan las redes sociales como Whats App y Facebook, correos electrónicos y documentos físicos tales como informes, memorándums, oficios. Por otro lado, en relación a la comunicación que existe entre la dirección y el jefe del área de Instituciones Educativas y Programas Educativos, la directora manifiesta con claridad los mensajes, por lo que realiza reuniones con el jefe de área; a la vez el jefe de área lleva a cabo reuniones con sus colaboradores. Por otro lado, la directora mantiene una comunicación vertical con el jefe de área y este a la vez emplea el mismo tipo de comunicación con sus colaboradores. Finalmente, el boletín virtual es de fácil uso para los colaboradores, teniendo mayor interactividad y mejor información sobre la institución.

DISCUSIÓN

A partir de los resultados adquiridos aceptamos nuestra hipótesis, siendo que la propuesta de un boletín virtual mejorará la comunicación interna de los administrativos de la UGEL 02 – La Esperanza.

Estos resultados se relacionan con la importancia que tiene la comunicación interna dentro de una organización, ya que permite que los colaboradores se encuentren más integrados entre sí y con las diferentes áreas que hay dentro de la Ugel 02, por otro lado deben de conocer más a fondo los objetivos que tiene la institución, por ello compartimos la opinión de Jaén, Luceño, García & Rubio (2006), ya que ellos sustentan que la principal función de

la comunicación interna es contribuir a la creación de beneficios económicos, y esto lo van a lograr forjando buenas relaciones entre todos los departamentos y colaboradores, es por ello que la comunicación debe estar ligada a los objetivos y al plan estratégico de la organización.

Además que observamos que la Ugel 02 no cuenta con un área de comunicación corporativa o de relaciones públicas, como lo mencionamos anteriormente en nuestra realidad problemática, decidimos proponer un boletín virtual para mejorar la comunicación interna de los colaboradores, ya que el boletín virtual es una herramienta de comunicación muy útil para una organización y estamos de acuerdo con los autores Gallego, Sánchez, & Osorio (2011) debido a que ellos sostienen que el boletín virtual, es una de las herramientas más utilizada en las organizaciones.

Así mismo, en base a nuestra propuesta de investigación realizada que es el boletín virtual nos respalda la teoría funcionalista la cual consta de activar contenidos en una plataforma digital los cuales puedan satisfacer sus necesidades de la audiencia en este caso de los colaboradores de la organización, se tiene el respaldo de Blumer & Katz (1947, citado en Quintero & Campos, 2013).

Entonces, podríamos decir que aplicando el pre test y post test de la investigación se dieron debido a las guías de observación realizado a los colaboradores de la Ugel 02, la cual permitió desarrollar el boletín virtual con un contenido adecuado, resaltando los comunicados con imágenes y textos de manera coherente; tal cual sostiene la investigación de Uribe (2013) “Creación de un boletín digital interno para informar a los empleados de Secretaría de Educación Departamental sobre las actividades que esta lidera” el cual aconseja aplicar el uso de boletines digitales en la nueva era para mantener al tanto a los trabajadores de una institución o empresa el cual comunique de manera oportuna y garantice una constante actualización de información relevante.

En la investigación que realizamos se aplicó la prueba de McNemar, para evaluar el impacto que ha tenido el boletín virtual en la comunicación interna de los administrativos, ya que esta prueba se basa en datos de un antes y un después y se emplean para dos muestras que es tomada de una misma población. Y en nuestros resultados rechazamos H_0 y aceptamos H_1 , donde hay diferencias en la comunicación interna en la UGEL 02 La

Esperanza en un antes y después de la implementación del boletín virtual; por lo tanto, al aplicar el boletín virtual en la UGEL 02 se obtuvo mejoras en la comunicación interna de la organización. Por ende, compartimos la opinión de Rubio y Berlanga (2011) quienes manifiestan que la prueba de McNemar se utiliza cuando existe una situación en la que las medidas de cada sujeto se repiten, por lo que la respuesta de cada uno de ellos se obtiene dos veces, una vez antes y otra después de que ocurra un evento específico.

Se llegó a la conclusión que los colaboradores del departamento de educación, obtuvieron información de hechos importantes de su alrededor, y que en base a la creación del boletín informativo virtual los colaboradores pueden observar mejor lo que sucede diariamente al interior de las instalaciones de la institución.

CONCLUSIONES

- La propuesta del boletín virtual mejoró la comunicación interna del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local 02 del Distrito de La Esperanza.
- Mediante la aplicación de encuestas a los colaboradores de la Ugel 02 La Esperanza, entrevista a la directora y las guías de observación; conseguimos diagnosticar que la comunicación interna no se estaba dando de la mejor manera debido a que existen déficits a la hora de emitir algún comunicado a los jefes de

área, la dirección no manifestaba con claridad los mensajes generando una mala interpretación.

- Haber realizado el diseño del boletín virtual ha influido en la comunicación entre los colaboradores, por ende, es mucho más fácil y práctico el emitir sus mensajes de manera adecuada, programando actividades, comunicados, publicando eventos importantes, etc.
- Una vez que se obtuvo los resultados y haciendo un contraste de las guías de observación del antes y después de la aplicación de la propuesta se ha podido observar que sí mejoró en cuanto a la comunicación interna, por lo tanto el impacto que tuvo el boletín virtual entre los colaboradores de la Ugel 02 La Esperanza fue de manera positiva, ya que es de fácil uso para ellos; teniendo mayor interactividad y recibiendo mejor información sobre la institución, demostrando efectividad de esta nueva plataforma para esta organización en mejora de la comunicación interna.

RECOMENDACIONES

- Para la UGEL 02 de La Esperanza es importante la implementación de un área de comunicación corporativa, la cual se encargue de llevar o mantener acciones de comunicación dentro de la organización.
- Para futuros investigadores se recomienda realizar un estudio más profundo acerca de la comunicación interna de estas instituciones tanto como es la GRELL (Gerencia Regional de Educación La Libertad) considerando opiniones de expertos que bajo a su punto de vista profesional aporten en el desarrollo de la investigación.

- Para la UGEL 02 de La Esperanza se recomienda modificar el diseño del boletín virtual, haciendo que éste sea cada vez más didáctico según las programaciones de actividades que se tenga para que esté actualizado semanalmente.
- Para futuros investigadores, ahondar más en las características y contenidos apropiados de su público al que va dirigido el boletín virtual, puesto que esto influye considerablemente en la orientación de la misma plataforma. Por otro lado, es necesario mantener activo el boletín virtual con el que se esté trabajando para así obtener mejores resultados.

REFERENCIAS

Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo, recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=comunicacion+interna&ots=gnJpvuXTtoZ&sig=GBdM087BvBERcbh1FxpEpV8Ky7Q#v=onepage&q&f=true>

Avanidis, S. (2014). *Improving inter-organizational internal*

communication and collaboration with the help of enterprise social media
Case study: A multinational corporation, recuperado de:
http://epub.lib.aalto.fi/en/ethesis/pdf/13716/hse_ethesis_13716.pdf?fbclid=IwAR0-li4nn1SIDvw0rl7F_S-IP-tViJrv0LvYt5I9MqtNBxYUxx2-ZrOeOro

Ávila, B. H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*, recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33271382/Avila_Baray_Luis_-_Introduccion_A_La_Metodologia_De_La_Investigacion.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1545806707&Signature=STF%2BG%2BT9tM2552G6gclN3f%2B3CHU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DINTRODUCCION_A_LA_METODOLOGIA_DE_LA_INVE.pdf

Berlanga, V., & Rubio Hurtado, M. J. (2012). Clasificación de pruebas no paramétricas. Cómo aplicarlas en SPSS. REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 2012, vol. 5, num. 2, p. 101-113.

Bonilla, C. (2001). *La comunicación Función básica de las relaciones públicas*. México: Trillas.

Bonilla & Escobar (2017). *Grupos focales: una guía conceptual y metodológica*, recuperado de:
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/957/1/Gupos%20focales%20una%20gu%C3%ADa%20conceptual%20y%20metodol%C3%B3gica.pdf>

Campos, G., & Martínez, N. E. L. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. Xihmai, 7(13), 45-60.

Cardona, M. (2013). *Boletín como mecanismo de información y motivación de los afiliados*. Trabajo de grado para optar al título de Comunicadora- Periodista,

recuperado de:
http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1204/1/Boletin_mecanismo_informacion_motivacion_afiliados.pdf

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Bogotá: Mc Graw-Hill.

Fabbri, M. (1998). *Las técnicas de investigación: la observación*, recuperado de:
humyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/solefabril.htm. (Fecha consulta: mayo de 2019).

Floyd, A. (2016) *Modern Communication and Intranets: Tools for Effective Internal Communication*, recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/301796405_Modern_Communication_and_Intranets_Tools_for_Effective_Internal_Communication?fbclid=IwAR0YTYw_6ztxC1kFLgr9GHWaQaVOMenDgzlFcpjksQO2Mdh8_vHDC0CK-w

Jaén Díaz, M., Luceño Moreno, L., García, J. M., & Rubio Valdehita, S. (2006). *La comunicación interna como herramienta estratégica al servicio de las organizaciones*, recuperado de:
https://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/127/C00034256.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR09hVqdiYc7yz4t7oA7Rh79XJlJlSkqtGrmJojmzYl4zNR_UEGTWbaONA

Marín, D. (2015) *La comunicación interna en procesos de cambio por fusión en empresas colombianas*, (Tesis Doctoral), recuperado de:
[file:///C:/Users/Leslie/Downloads/TD_MARIN_RAMIREZ_Diana_Carolina%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Leslie/Downloads/TD_MARIN_RAMIREZ_Diana_Carolina%20(1).pdf)

Merlano, S. (2012) *La comunicación interna en las organizaciones*, recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2012/>

Ongallo, C. (2007) *MANUAL DE COMUNICACIÓN Guía para gestionar el Conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. (2da ed.). Madrid: Dykinson S.L.

Otzen & Manterola (2017) *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*, recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Owusu, S. (2015) *Internal communication in a newspaper organisation: A study of graphic communications group limited*, recuperado de: <http://ugspace.ug.edu.gh/bitstream/handle/123456789/21695/INTERNAL%20COMMUNICATION%20IN%20A%20NEWSPAPER%20ORGANISATION%20A%20STUDY%20OF%20GRAPHIC%20COMMUNICATIONS%20GROUP%20LIMITED.pdf;jsessionid=E001A842224C14773F126AF91A3DAA13?sequence=1&fbclid=IwAR1nxloGBW9puXyre1fMOHc6MRRafpQmmBCEkIbTQzGsg5XGhjhySPHPrl>

Sánchez T. (2015) *t-Student. Usos y abusos*, recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/cardio/h-2015/h151i.pdf>

Payehuanca, M. (2018) *Implementación de un Sistema Integrado de Reconocimientos para Mejorar la Eficiencia de los Colaboradores del Banco Scotiabank Perú*, (Tesis de Licenciatura), recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1558/TITULO%20-%20Payehuanca%20G%C3%B3mez%20Magaly%20Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pham, T. (2014) *Internal Communication Issues in Multinational Corporations. Case: Outotec Filters*, recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/38108896.pdf?fbclid=IwAR0FfIEyOkmY-0ZFeNIHtGkBB8IIYBTYKj1coyhvO7upAbCD4sWdmSKTZbU>

Portal de Transparencia del Estado Peruano (2017), recuperado de: http://www.peru.gob.pe/directorio/pep_directorio_detalle_institucion.asp?cod_institucion=15343

Quintero & Campos (2013) *Teoría de Usos y Gratificaciones*, recuperado de: <https://es.slideshare.net/andreastefanny28/teoria-de-usos-y-gratificaciones>

Rojas, O. (2008) *Relaciones públicas: La eficacia de la influencia*. (2da ed.). Pozuelo de Alarcón: Madrid. ESIC EDITORIAL.

Sánchez, L. (2013) *Propuesta de un boletín informativo radiofónico en la programación de una emisora de cobertura regional en Lambayeque*, (Tesis de Licenciatura), recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/625/1/TL_Sanchez_Larios%2c_LuciadelRosario.pdf

Uribe, J. (2013) *Creación e Implementación de un Boletín Digital Interno en la Secretaría de Educación de Antioquia*, recuperado de: <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1466/1/Trabajo%20de%20Grado.pdf> <https://prezi.com/tckirvahvkol/creacion-e-implementacion-de-un-boletin-digital-interno-en-l/>

ANEXOS

ANEXO N° 01

Figura 1

Esquema de la comunicación



ANEXO N° 02 ORGANIGRAMA DE LA UGEL 02 LA ESPERANZA



ANEXO N° 03

Figura 2

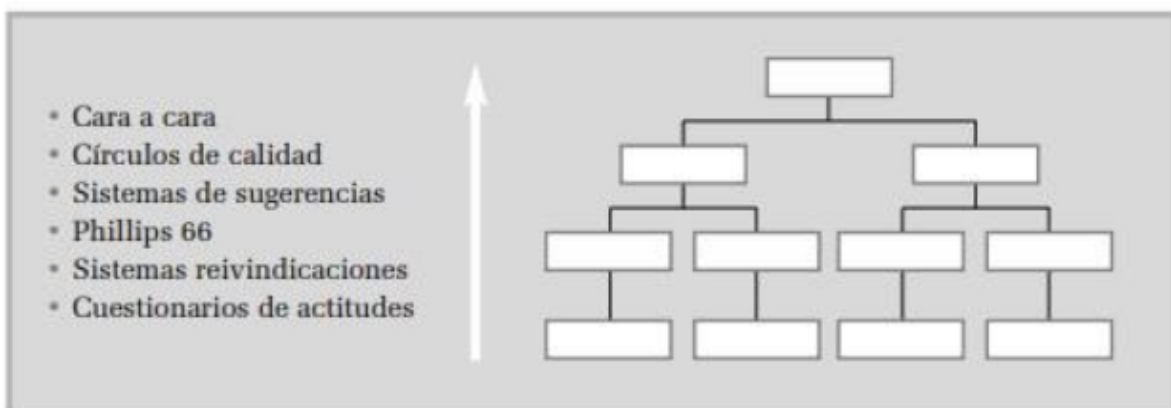
Comparación entre teoría clásica y teoría de las relaciones humanas

TEORÍA CLÁSICA	TEORÍA DE LAS RELACIONES HUMANAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudia la organización como una máquina. 2. Hace énfasis en las tareas o en la tecnología. 3. Se inspira en sistemas de ingeniería. 4. Autoridad centralizada. 5. Líneas claras de autoridad. 6. Especialización y competencia técnica. 7. Acentuada división del trabajo. 8. Confianza en reglas y reglamento. 9. Clara separación entre líneas y staff. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estudia la organización como grupos de personas. 2. Hace énfasis en las personas. 3. Se inspira en sistemas de psicología. 4. Delegación plena de autoridad. 5. Autonomía del trabajador. 6. Confianza y apertura. 7. Énfasis en las relaciones humanas entre los empleados. 8. Confianza en las personas. 9. Dinámica grupal e interpersonal

Cuadro 1. Fuente: Chiavenato (2000)

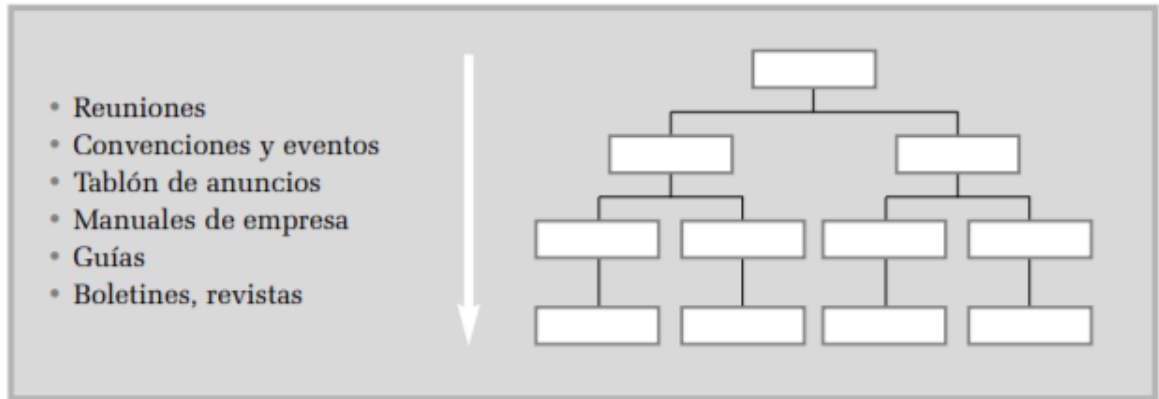
ANEXO N° 04

Figura 3 Herramientas de comunicación vertical ascendente



ANEXO N°05

Figura 4 Herramientas de comunicación vertical descendente



ANEXO N°06

PROPUESTA DE BOLETÍN

LOGO DE LA "UGEL02"		
NOTA PRINCIPAL		LO MÁS LEÍDO
COMUNICADO 1		PRÓXIMOS EVENTOS
COMUNICADO 2		REGISTRATE Y RECIBE NUESTRO BOLETÍN
FOTO1	FOTO2	FOTO3
VIDEO DESTACADO		CONTÁCTANOS
		SÍGUENOS EN REDES SOCIALES

ANEXO N° 07**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN****ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN****GUÍA DE ENTREVISTA**

Objetivo: La aplicación del este instrumento, tiene como finalidad diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de la UGEL 02 – La Esperanza.

Metodología: La entrevista se realizará a la directora de la UGEL 02 La Esperanza, donde permitirá conocer cómo se está manejando la comunicación interna dentro de la organización.

1. ¿Cuál es la misión, visión y valores de la UGEL 02?
2. ¿Cómo evidencia que existe comunicación interna entre los colaboradores?
3. ¿Cómo es la comunicación que tiene con los administrativos?
4. ¿A través de qué medios de comunicación utilizan dentro de la organización?
5. ¿Cuál es el principal problema de comunicación dentro de la organización?
6. ¿Cuán importante es la comunicación dentro de la entidad?
7. ¿Existe un departamento o área especializada en Comunicación?
8. ¿Cree usted conveniente implementar un boletín virtual en el cuál se emitan los comunicados o actividades más importantes de la UGEL 02?

ANEXO N° 08

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
GUÍA DE CUESTIONARIO

Objetivo: La aplicación del este instrumento, tiene como finalidad diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de la UGEL 02 – La Esperanza.

Metodología: La encuesta se les aplicará a los colaboradores de la UGEL 02 La Esperanza, donde permitirá saber cuánto conocen sobre la organización dónde laboran y cómo se está manejando la comunicación interna.

Fecha:

Lugar:

Participantes: Colaboradores

Edad: _____

Sexo: F M

Cargo: _____

1. ¿Cuál es la misión de la UGEL 02?

a) Desarrollamos una política educativa local de eficiencia y calidad promoviendo la formación de ciudadanos emprendedores, creativos, críticos y de alto valor cívico.

b) Ser una Institución que se distinga a nivel estatal y nacional por su calidad y liderazgo académico.

c) Garantizar derechos, asegurar servicios educativos de calidad, contribuir al desarrollo de manera descentralizada, democrática, transparente y en función a resultados desde enfoques de equidad e interculturalidad.

2. ¿Cuál es la visión de la UGEL 02?

a) Al 2021 será reconocida como una institución innovadora.

b) Institución líder en Gestión Educativa, esperamos alcanzar mediante la práctica

de transparencia, honestidad, equidad, eficiencia y capacitación.

c) Al 2016, ser reconocidos como una institución de excelencia por contar con un sistema administrativo y organizacional con sistemas, equipamiento moderno y personal plenamente capacitado.

3. ¿Cuáles son los valores que identifica a la UGEL 02?

4. ¿Cómo es la comunicación que tiene con la directora de la UGEL02?

Buena

Regular

Mala

¿Por qué? _____

5. ¿Cómo es la comunicación que tiene con sus compañeros de trabajo de la UGEL02?

Buena

Regular

Mala

¿Por qué? _____

6. ¿Tienen las estrategias de Comunicación Interna el apoyo constante de la Dirección?

Si

No

¿Por qué? _____

7. ¿Qué herramientas de comunicación utilizan dentro de la UGEL02?

a. Periódico mural

b. Boletín informativo

- c. Intranet (Red Interna)
- d. Reuniones por áreas
- e. Mensajes a dispositivos móviles

8. ¿A través de que medio preferirías recibir los comunicados que emite la UGEL 02?

WhatsApp

Facebook

Correo electrónico

Boletín virtual

Revista

Otros _____

¿Por qué? _____

09. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un boletín virtual para mejorar la comunicación interna?

SI

NO

¿Por qué? _____




ANEXO N°09 VALIDACIONES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
TÍTULO: PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 02 - LA ESPERANZA.				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	GUÍA DE FOCUS GROUP			
OBJETIVO	Proponer un boletín virtual para mejorar la comunicación interna del personal administrativo de la UGEL 02 - La Esperanza.			
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR	Jéda Díaz Lino Christian			
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR	Maestría en Relaciones Públicas			
VALORACIÓN				
MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
FIRMA DEL EVALUADOR				



CPP N° 548

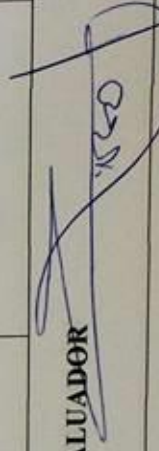
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
TÍTULO: PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 02 - LA ESPERANZA.				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO	GUÍA DE FOCUS GROUP			
OBJETIVO	Proponer un boletín virtual para mejorar la comunicación interna del personal administrativo de la UGEL 02 - La Esperanza.			
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR	RIOS INCUO FELIPE ANDERSON.			
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR	MAGISTER.			
VALORACIÓN				
MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
	X			
FIRMA DEL EVALUADOR				
				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO				
TÍTULO: PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 02 – LA ESPERANZA.				
NOMBRE DEL INSTRUMENTO		GUIA DE CUESTIONARIO DE ENTREVISTA		
OBJETIVO		Diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de la UGEL.		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR		Djeda Diat Lino Christian		
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR		MAESTRIA EN COMUNICACION ORGANIZACIONAL		
VALORACIÓN				
MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
FIRMA DEL EVALUADOR				

CPPN° 548

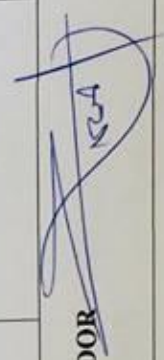
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

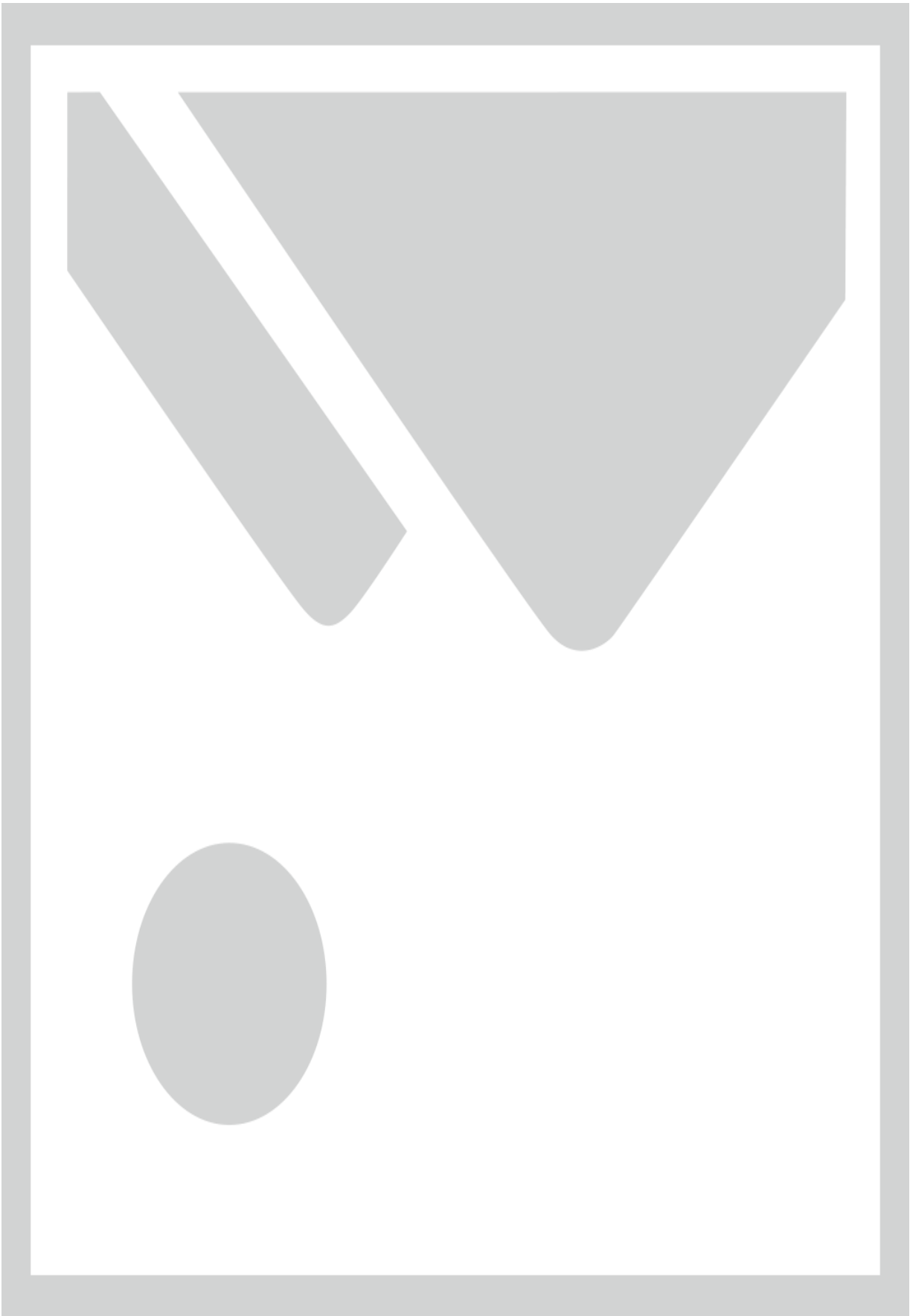
TÍTULO: PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 02 - LA ESPERANZA.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO		GUÍA DE CUESTIONARIO DE ENTREVISTA		
OBJETIVO		Diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de la UGEL.		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR		Rivero Allon, Raul Victor		
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR		Maestría en Ciencias Sociales, mención Administración y Gestión del Desarrollo Humano.		
VALORACIÓN				
MUY ALTO	ALTO ✓	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
FIRMA DEL EVALUADOR				
				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO: PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 02 – LA ESPERANZA.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO		GUÍA DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA			
OBJETIVO		Diagnosticar la comunicación interna que existe entre los colaboradores de la UGEL.			
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR		Rivero Arllón, Raúl Víctor			
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR		Maestría en Gestión Societal, mención Administración y Gestión del Desarrollo Humano.			
VALORACIÓN					
MUY ALTO	ALTO ✓	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	
FIRMA DEL EVALUADOR					
					





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARGO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Trujillo, 06 de mayo del 2019

OFICIO N° 072-2019/D.CC.CC.-UCV

SRA.
OLGA PATRICIA GAMARRA CHIRINOS
DIRECTORA DE LA UGEL N°02
LA ESPERANZA
Presente.-

REGION LA LIBERTAD
G.R.S.E.
UGEL N°02-LA ESPERANZA
TRAMITE DOCUMENTARIO
07 MAYO 2019
5723244-4350830
SIGGEO
HORA 9:48 P.M. 01

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR INVESTIGACIÓN DE TESIS

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted a fin de expresarle mi cordial saludo, y al mismo tiempo presentarles a las Sras. **MOLINA MONCADA, LESLIE FIORELLA y MORENO PLASENCIA, SEGUNDA ELIZABETH**, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación.

Las estudiantes antes mencionado, está desarrollando su investigación de tesis, denominado: **"PROPUESTA DE UN BOLETIN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UGEL N°02 LA ESPERANZA"**.

Para ello, solicita su autorización para ingresar a las instalaciones de la institución que usted dignamente dirige, a fin de desarrollar su investigación con la aplicación de instrumentos (encuestas y entrevistas) a los administrativos de la UGEL N°02

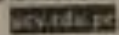
Esperando recibir una respuesta satisfactoria, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



DRA. CONCEPCION ARADO DEL ÁGUILA
Directora
Escuela Profesional de la Comunicación

SAGA/wh
Dl. Arribas
CAMPUS TRUJILLO
Av. Lerdo 1770
Tel: (044) 485 000. Anx: 7000
Fax: (044) 485 019

Facebook
@ucv_otr
#universityoftrujillo


ANEXO N°10 Cronograma de ejecución de proyecto de tesis

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
PLANEAMIENTO																
1. Determinar la problemática																
2. Definir el tema																
3. Buscar antecedentes																
4. Armar el marco teórico																
5. Identificar las teorías																
6. Formulación del problema y Supuesto.																
7. Realizar la justificación de la investigación																
8. Fijar objetivo general y específicos																
9. Jornada de investigación n° 1																
10. Realizar la parte de métodos de la investigación																
11. Rigor científico																
12. Validar los instrumentos																
13. Jornada de investigación n° 2: Sustentación del proyecto de investigación																

Actividades	Se m 1	Se m 2	Se m 3	Se m 4	Se m 5	Se m 6	Se m 7	Se m 8	Se m 9	Se m 10	Se m 11	Se m 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
PLANEAMIENTO																

Cronograma de ejecución de tesis

1. Solicitar permiso a la UGEL 02																	
2. Aplicar la encuesta																	
3. Realizar entrevista																	
4. Interpretar resultados																	
5. Sustentación																	

ANEXO N°11 PROPUESTA DE BOLETÍN VIRTUAL



UGEL 02 – LA ESPERANZA

ORGANIZADA EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN INSTITUCIONAL, GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA LEGAL.

- COMUNICADOS
- DIRECTORIO INSTITUCIONAL
- FECHAS FESTIVAS
- NOSOTROS
- REGÍSTRATE



Dra. OLGA PATRICIA GAMARRA CHIRINOS
DIRECTORA UGEL 02 - LA ESPERANZA

Galería

Escrito por LESLIE MOLINA

Editar

0

COMPARTIR NAVIDEÑO - Diciembre 2018



DÍA DEL TRABAJADOR



DÍA DE LA MADRE





UGEL 02 – LA ESPERANZA

ORGANIZADA EN ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN
INSTITUCIONAL, GESTIÓN PEDAGÓGICA Y ASESORÍA LEGAL

[FECHAS FESTIVAS](#)

[NOSOTROS](#)

[REGÍSTRATE](#)

[Editar](#)

Directorio Institucional

Dirección

Directora

Olga Patricia Gamarra Chirinos
pathyega@hotmail.com | (044) 229080

Secretaria

Liliana Ysabel Lozada Bueno
lian_ysa27@hotmail.com

Técnico Administrativo (ACTAS, CERTIFICADOS Y ARCHIVOS)

Jonathan Ascoy Quispitongo
jascoy_15_92@hotmail.com

Técnico Administrativo (TRÁMITE DOCUMENTARIO)

Patricia Carolina Gutiérrez Pérez
patygp2104@hotmail.com

Asesoría Jurídica

Nosotros

La Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 de la Esperanza, es una Institución que se dedica a brindar servicio de educación a los Distritos de La Esperanza, Florencia de Mora y El Milagro.

Los Docentes pertenecientes a esta jurisdicción tramitan su documentación como: Contratos docentes, Asignaciones por tiempos de servicios 20, 25, 30, subsidio por luto y gastos de sepelio, bonificación personal, preparación de clase y decreto de urgencia n° 037; para efectuar dichos pagos es necesario efectuar la Resolución y dicho documento luego se deriva a la oficina de planillas para efectuar el pago correspondiente, dependiendo si se cuenta con el presupuesto para el pago de las asignaciones a diferencia de los contratos de docentes, auxiliares y personal de servicio cuyos presupuestos ya están asignados para todo el año.

Misión

Somos una instancia descentralizada de la GRELL (Gerencia Regional de Educación de La Libertad) eficiente, en la que desarrollamos una política educativa local de eficiencia y calidad, basándose en procesos estratégicos que fortalecen la gestión pedagógica, institucional, administrativa y de investigación en todas las instituciones educativas de nuestra jurisdicción, basándonos para ello en las capacidades, iniciativas y potencial de nuestro capital humano, promoviendo la formación de ciudadanos emprendedores, creativos y de alto valor cívico, afirmando nuestra identidad cultural e intercultural al servicio de nuestra comunidad.

Comunicados

II Contrato Docente 2019

A los participantes del Proceso de Contratación Docente 2019, se comunica que al agotarse el cuadro de méritos de EBR- SECUNDARIA (COMUNICACIÓN) I.E. 80831 FRANCISCO BOLOGNESI, EBR- SECUNDARIA (DPCYC) I.E.80831 FRANCISCO BOLOGNESI, EBR- SECUNDARIA (EDUCACION FÍSICA) I.E TUPAC AMARU FCIA. DE MORA, de acuerdo al cuadro de méritos INTER UGELES, presentaran sus expedientes en mesa de partes de la UGEL N°02. Se llevará a cabo la convocatoria II ETAPA, en el siguiente cronograma:

Publicación de Plaza Vacante	20/05/2019
Presentación de Expedientes	21/05/2019 y 22/05/2019
Verificación de expedientes y publicación de orden de méritos	22/05/2019
Adjudicación (instalaciones de la UGEL N°02 L.E.) 7:30 a.m.	23/05/2019

LA COMISIÓN

CONTRATO DOCENTE 2019

A los participantes del Proceso de Contratación Docente 2019, se comunica que al contar con la PLAZA VACANTE de EBR SECUNDARIA, INGLES:15H EPT:8H TUTORIA: 2H, I.E.82073- SAN MARTIN DE PORRES la ADJUDICACIÓN (CUADRO DE MÉRITOS III ETAPA- PRIMER TRAMO) se realizará el día 22/05/2019 a las 07:30am, en las instalaciones de la UGEL N°02- La Esperanza.

LA COMISIÓN

Personalizar Editar Estadísticas ...

Fechas Festivas



¡Felicidades!

Un saludo especial a nuestra Directora por su onomástico, deseándole siempre que se realicen todas sus metas y que Dios le cumpla todos tus anhelos.



UGEL 02 – LA ESPERANZA

Editar

Regístrate

Es una página de contacto con información básica y un formulario de contacto.

Nombre (necesario)

Correo electrónico (necesario)

Sitio web

Comentario (necesario)

ENVIAR

PERANZA

ACION, GESTIÓN
CA Y ASESORÍA LEGAL.

FECHAS FESTIVAS
NOSOTROS
REGÍSTRATE



Enlace Facebook
(fanpage)

<https://www.facebook.com/ugel02laesperanza/>

UGEL 02 La Esperanza
@ugel02laesperanza

Inicio
Información
Fotos
Opiniones
Eventos
Videos
Publicaciones
Comunidad

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 02 LA ESPERANZA

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 02 LA ESPERANZA						
NIVEL INICIAL						
VACANTES						
EDAD	SEXO	GRADO	COLEGIO	CARGO	FECHA	DETALLE
3-5 años	U	1-2	COLEGIO N° 001	MAESTRO	2019-01-01	SE NECESITA EL CONTRATO A DOMICILIO

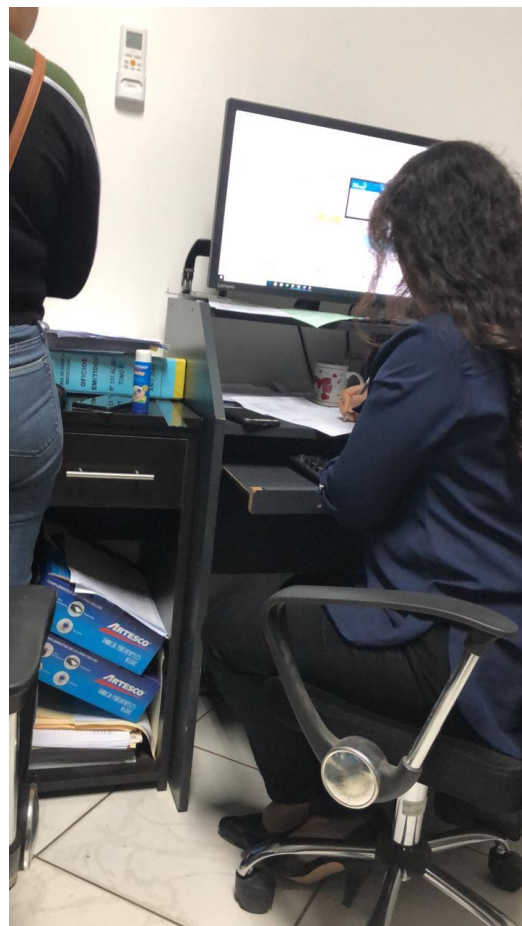
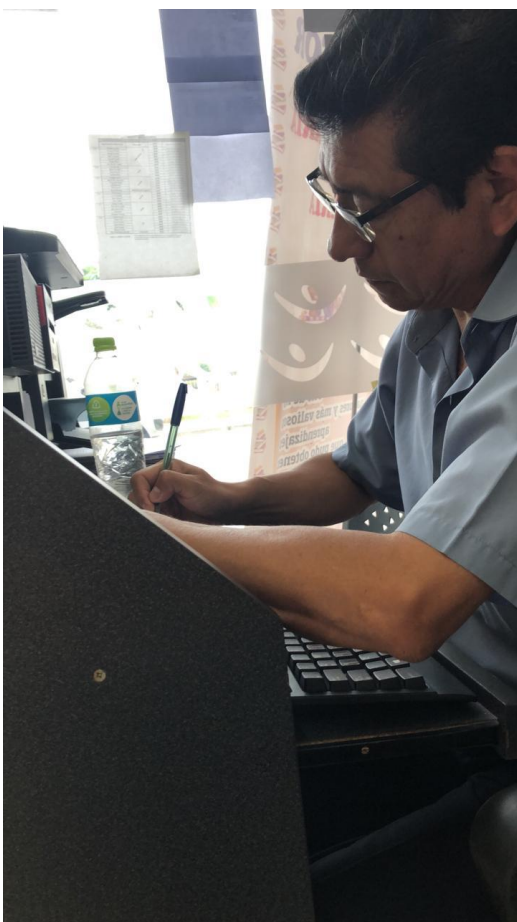
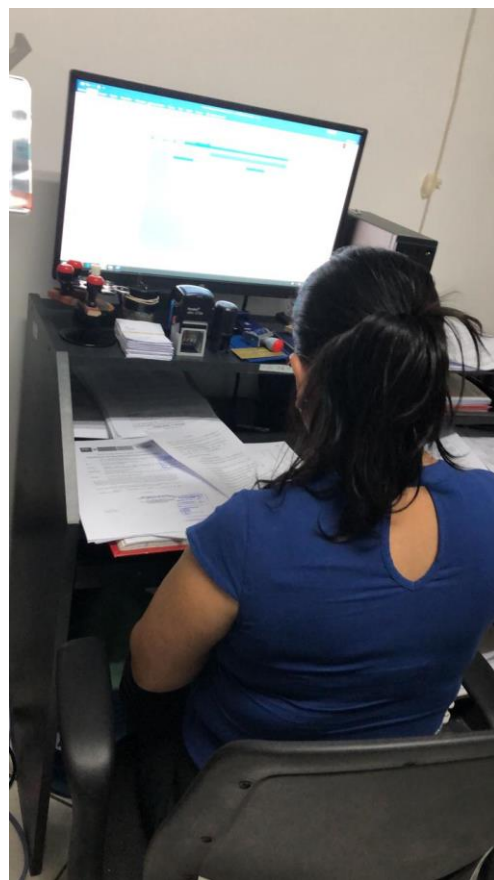
3.5 3.5 de 5 Según la opinión de 364 personas

Comunidad Ver todo

- Invita a tus amigos a indicar que les gusta esta página
- A 11 856 personas les gusta esto
- 12 768 personas siguen esto
- Nataly Santa Cruz y 8 amigos más indicaron que les gusta esto o registraron una visita

266 vistas

ANEXO N° 12 EVIDENCIAS



PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 02 – LA ESPERANZA

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	11%
2	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	3%
3	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	1%
4	www.ugel03.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Esumer Institucion Universitaria Trabajo del estudiante	<1%
8	www.pg.unitru.edu.pe	

PROPUESTA DE UN BOLETÍN VIRTUAL PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 02 – LA ESPERANZA

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	9%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Tecsup Trabajo del estudiante	1%
5	www.pg.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.forodecanarias.org Fuente de Internet	1%