



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de la Comunicación Interna en la prestación de servicios
educativos IE N° 0067, Ugel 06, Lima - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Collantes Falvy, Natali Yldaura (ORCID: 0000-0003-2696-4185)

ASESOR:

Mg. Bravo Huaynates, Guido Junior (ORCID: 0000-0002-4148-2291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de política pública

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis amados hijos Matias y Spencer, por su extraordinaria comprensión, paciencia y motivación para poder realizar este proyecto e impulsarme hacer mejor cada día y lograr alcanzar mis anhelos en el ámbito profesional.

A mis queridos padres, Betty y Francisco, por estar siempre a mi lado brindándome el soporte emocional y apoyo incondicional para darme las fuerzas de lograr mis metas.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por permitirme tener la vida y fortaleza para realizar esta investigación en este tiempo tan difícil que vivimos a nivel mundial por la pandemia.

A la universidad Cesar Vallejo que me permitió realizar mis estudios.

A mis maestros por brindarme sus conocimientos y, en especial, al Mg. Guido Junior Bravo Huaynates Catedrático de la Universidad Cesar Vallejo, por su paciencia y apoyo a través de su metodología y experiencias profesional en la guía para la realización de este proyecto.

Al directivo y docentes de la I.E. Santa Elena N°0067 por su aporte y comprensión para poder realizar el estudio de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de estudio	14
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 3.6.	15
Procedimiento	16
3.7. Rigor científico	16
3.8. Método de análisis de datos	17
3.9. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo caracterizar la gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021.

Para el estudio de esta investigación se empleó una metodología descriptiva, con un enfoque cualitativo de tipo básico y diseño fenomenológico. La técnica utilizada para la obtención de los resultados fue la entrevista y el instrumento del cuestionario conformado por 10 preguntas. Para lo cual se contó con la participación de los siguientes miembros: un directivo, ocho docentes y tres padres de familia.

Luego de realizar el procesamiento de la información, el análisis y obteniendo como fundamento a los hallazgos obtenidos se concluye que la gran parte de miembros de la institución Santa Elena; muestran una gran disposición para poder llevar a cabo la comunicación interna; a través de la integración y organización entre docentes, padres de familia y directivo así sea mínima la interacción; teniendo como sentido de motivación el desarrollo de las metas y una pertinente administración; a pesar de tener dificultades con el limitado liderazgo por parte del directivo al mostrar poca empatía al escuchar a sus miembros las sugerencias que le brinden; una escasa coordinación para poder llevar a cabo las reuniones por falta de un horario donde se establezca las fechas, hora y temas a tratar y los medios tecnológicos para interactuar entre ellos, debido al distanciamiento social por la emergencia sanitaria.

Finalmente, la gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos en la institución Santa Elena, debe contar en su organización con un plan de comunicación interna para poder guiar a sus miembros; desarrollando un liderazgo donde se comunique con acciones, palabras y sepan escuchar; brindando así motivación a los miembros de la institución e involucrándolos en el desarrollo de las metas alcanzar.

Palabras clave: Comunicación interna, liderazgo, motivación, administración.

Abstract

The present research aimed to characterize the management of internal communication in the provision of educational services of the I.E. N°. 0067, Ugel 06, Lima – 2021.

For the study of this research, a descriptive methodology was used, with a qualitative approach of a basic type and phenomenological design. The technique used to obtain the results was the interview and the questionnaire instrument made up of 10 questions. For which the following members participated: a manager, eight teachers and three parents.

After processing the information, analyzing and obtaining as a basis the findings obtained, it is concluded that most of the members of the Santa Elena institution; they show a great disposition to be able to carry out internal communication; Through integration and organization between teachers, parents and directors, even in the interaction is minimal; having as a sense of motivation the development of goals and a pertinent administration; despite having difficulties with the limited leadership on the part of the manager, showing little empathy when listening to their members' suggestions; poor coordination to be able to carry out the meetings due to the lack of a schedule where the technological means to interact with each other are established, due to social distancing due to the health emergency.

Finally, the management of internal communication in the provision of educational services at the Santa Elena institution must have an internal communication plan in its organization to guide its members; developing leadership where you communicate with actions, words and know how to listen; thus, providing motivation to the members of the institution and involving them in the development of the goals to achieve.

Keywords: Internal communication, leadership, motivation, administration.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente contexto mundial que vivimos por la pandemia del COVID-19 ha dado a relucir la importancia de una planificación de comunicación interna adecuada en las diversas organizaciones. Bajo esta cobertura se impuso el teletrabajo de manera universal generando un impacto emocional muy profundo a todas las instituciones públicas y privadas; que carecían de una adecuada organización y planificación en sus estrategias comunicacionales para coordinar el trabajo. Con el inicio de la pandemia y evitar la propagación de este virus COVID-19, la OMS dispuso el distanciamiento social como medida de prevención apresurando la transformación digital (Naciones Unidas, 2020).

Por consiguiente, la comunicación interna en todas las instituciones a nivel mundial se vio afectada por no poder interactuar de manera directa con sus colaboradores, por el escaso acceso a la información para la toma de decisiones, pocas herramientas virtuales para la organización y la carencia de habilidades en el liderazgo para influenciar, dar órdenes y escuchar a los colaboradores. Según Xifra (2020) la ausencia de competencias digitales para poder llevar a cabo la coordinación de las actividades y el poco soporte técnico de herramientas para poder realizar las reuniones; provocó deficiencias en la comunicación interna.

En este 2021 todas las instituciones educativas a nivel de América Latina se han visto afectadas por la pandemia; cambiando su trabajo presencial por el virtual agudizando más la comunicación interna al momento de brindar una información; realizar un informe, elaborar un plan anual, mensual o de actividades, incluso solicitar información para realizar los procesos de gestión. También se refleja entre el cuerpo de docentes y directivos algunas falencias en el manejo de la comunicación interna; como el escaso diálogo, un clima laboral de inseguridades por la escasa información de parte de los directivos, la poca participación para aportar y cumplir los objetivos, aprendizajes esperados.

No contar con un plan de comunicación interna repercute directamente en las relaciones interpersonales y grupales impactando sin duda en los procesos académicos y de gestión (Bedoya y Pastraña, 2017). La falta de comunicación interna se evidencia claramente al momento de coordinar las diversas actividades

académicas por la ausencia de docentes; la carencia de horario para establecer las reuniones o atención a los estudiantes y padres de familia; también una administración distante, autoritaria al momento de emitir ordenes sin escuchar a sus miembros; y el limitado interés por integrar a los miembros de la institución.

Asimismo, en la institución educativa Santa Elena se observó que tan sistemática e interactiva es su comunicación interna que tienen con cada miembro que conforma parte de la institución. También tan capacitada estuvo para escuchar a sus colaboradores brindando un trato horizontal e igualitario. Según Túnez y López (2018) toda institución debe brindar a sus colaboradores motivación, integración y saber comunicar no solo decir sino escuchar a todos sus miembros para contar con una gestión firme y consistente impulsando la comunicación interna y no exponerse al fracaso.

Muchos docentes manifestaron la limitada comunicación con los directivos al momento de solicitar información sobre las estrategias o mecanismos a utilizar para llevar a cabo los aprendizajes educativos; a su vez el escaso apoyo ante un problema de incumplimiento de normas por parte de los estudiantes y padres de familia; asimismo han observado cierto grado de preferencias hacia algunos colegas que tienen amistad o simpatía con el equipo directivo. Ocasionando malos entendidos entre directivos y docentes, deslealtad, mal clima institucional y poca motivación para hacer los procesos de gestión. Según Castro (2020) la carencia de comunicación en una institución propicia ambientes inadecuados para un correcto desempeño laboral.

Teniendo como fundamento la problemática presentada, y contemplando la necesidad e importancia de la CI dentro de una institución se realizó la siguiente investigación; Gestión de la Comunicación Interna en la prestación de servicios educativos IE N° 0067, Ugel 06, Lima – 2021; conllevando a la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características de la gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021? y con respecto a los problemas específicos ¿Cuáles son las características de una comunicación interna en el liderazgo; las vías de arraigo que se emplea y los medios administrativos empleados en la institución para mantener integrados a los

miembros que participan en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021?

Asimismo, la teoría de la investigación se justificó en la necesidad de conocer las características de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos en la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021, en un periodo tan desconcertante por la emergencia sanitaria por el COVID-19 y bajo el punto de vista de tres actores distintos: directivo, docentes y padres de familia. Por tal razón se profundizó en diversas fuentes de investigación como tesis de maestría y posgrado; revistas científicas nacionales e internacionales y libros virtuales que permitan entender las categorías de nuestra matriz.

Respecto a la justificación metodológica sobre la comunicación interna, es un tema frecuente desde muchas décadas, sin embargo, no se tomo la importancia necesaria en las empresas y menos en las instituciones por ello poseemos pocos estudios de investigación nacional de enfoque cualitativo que nos contribuyan a entender de manera más específica la gestión de la comunicación interna dentro de las instituciones públicas del Perú.

Y, en relación a la justificación practica nos guiaremos de los resultados obtenidos en las entrevistas a los diversos actores para contrastar con la teoría y poder brindar aportes de mejora en la comunicación interna a favor de la prestación de servicios educativos. Así lo menciona Espinoza (2017) donde toda organización debe centrar su trabajo en la CI para aumentar la identificación, motivación y apoyo de los miembros que la componen para lograr las metas deseadas en la gestión interna.

Finalmente, se planteó como objetivo general: Caracterizar la gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021 y como objetivos específicos: Caracterizar la comunicación interna en el liderazgo; las vías de arraigo que se emplea y los medios administrativos empleados en la institución para mantener integrados a los miembros que participan en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con el propósito de engrandecer el desarrollo conceptual y análisis de la Comunicación interna desde el contexto actual que viven las I.E. y como afecta en su organización; se ha buscado comprender desde distintas teorías. No obstante, para poder entender este término, hemos visto adecuado explorar el concepto de comunicación para discernir mejor el propósito que estamos analizando. También se estudió su importancia y magnitud dentro de las I.E. por ser de gran importancia para desarrollar los lineamientos y políticas de educación; primeramente, se definió sus conceptos claves en este tema de estudio. Entre los cuales se encuentra comunicación, comunicación interna, canales de comunicación interna; así como los tipos de comunicación.

La comunicación, podría explicarse como un conjunto de sucesos con significado que toman estructura de mensaje transfiriéndose a una persona o grupo de personas; de tal forma; que el motivo recibido trasmite la intencionalidad del mensaje (Bedoya y Pastraña, 2017). En tal sentido toda organización necesita comunicarse para transmitir un mensaje a sus colaboradores por ser el único medio o canal de comunicación. Según Navarro (2017) la comunicación es la relación, coordinación de la conducta humana actuando a estímulos sociales a través de símbolos y técnicas de mensajes que se dieron de manera verbal y no verbal, escrita u oral. Por consiguiente, es la transmisión de datos o mensajes importantes hacia una persona o grupo de personas que expresan sus pensamientos, ideas, sentimientos u hechos de un determinado asunto.

Para Peña et al. (2017) la comunicación en el ámbito de las organizaciones es un campo cuya cobertura ha ido creciendo hasta abarcar prácticamente a todas las esferas de nuestra sociedad. Por tal motivo las I.E. tienen la necesidad de implementar políticas de comunicación para realizar una adecuada gestión educativa que les ayude a cumplir sus metas y objetivos deseados; donde los directivos y docentes asuman liderazgo a través de la comunicación y respondan a las necesidades de dicha institución. Goreti (2018) teniendo en cuenta que la comunicación es primordial para todos los seres humano; puesto que hacen uso de ella desde que nacen y socializando con el mundo que la rodea de manera formal e informal, consciente e inconsciente.

Desde la existencia o creación del ser humano ha existido la comunicación para poder manifestar y expresar lo que pensamos y sentimos; pues sin la existencia de una comunicación estaríamos propensos al fracaso y ser personas introvertidas. Se comunica al hablar, al saludar, reír, al sentarse; absolutamente toda actividad humana comunica. Según Héctor (2018) esencialmente la comunicación es la transmisión de un mensaje de A a B, y su principal provecho está en la estructura al momento de remitir el mensaje. Debido a que toda comunicación posee elementos principales como el canal, código, mensaje, referente, emisor, receptor y contexto; sea verbal o no verbal permite a las personas que se expresen y difundan información entre sí; estableciendo vínculos y relaciones que apoyan a su convivencia y organización dentro de una institución u corporación.

Para Goreti (2018) constituye un instrumento de estrategias que será empleado por los funcionarios de una institución, con el fin de optimizar la conexión o contacto con el personal para lograr una imagen institucional en la esfera externa. Dicho instrumento debe tener un mensaje preciso y fácil por ambos lados para que sea entendible y se logre los procesos de gestión. Según Berrio (2020) es el procedimiento donde participan dos o más partes, cumpliendo cada uno un rol de emisor y receptor; a través de señales, código e idiomas; también se usa el lenguaje de señas o gestos conocido como lenguaje no verbal, porque no siempre se utiliza la comunicación oral o escrita que son las más empleadas.

Valdiviezo y abad (2020) es el proceso que va a posibilitar la comunicación humana de una determinada realidad, partiendo de un contexto social, político, educativo, laboral e intercambiando ideas y mensajes. También va a favorecer a la retroalimentación de acciones a tomar en una organización a nivel institucional, departamental o gubernamental. Por ello es importante conocer a los participantes que conforman la comunicación interna de una institución u organización, para entender sus privaciones y necesidades al momento de planificar los lineamientos políticos y las guías de orientación institucional. Toda institución que tenga establecida sus lineamientos de comunicación interna podrá tener una estructura de organización y prestos servicios significativos en el ambiente que se encuentre, teniendo siempre en cuenta el contexto actual en que nos encontramos por la

pandemia del COVID-19, facilitando las herramientas digitales, plataformas y capacitación a sus colaboradores de manera personalizada y grupal.

Finalmente, la comunicación es el medio y herramienta que toda institución y empresa tiene para poder coordinar, planificar y sentar sus bases de comercialización, difusión e intercambio de experiencias significativas con códigos de acuerdo a la realidad. Por ella la institución educativa Santa Elena no se ve ajena a conocer y poner en práctica la comunicación interna dentro de su organización educativa. Con el fin de obtener información de su población, fortalezas, amenazas que ayuden aplicar las políticas de educación como señala la constitución del Perú.

La comunicación interna en toda institución responde a las carencias propias que tienen los empleados en su entorno y los motiva a laborar, desde esta perspectiva es primordial mantener activo el estímulo y la motivación porque mejora el trabajo y la satisfacción propia. Dicha comunicación conforma un procedimiento que no permite deslindar su esfera interna y externa exponiendo la proyección del reflejo y la visibilidad del gobierno interno de cualquier planificación. La comunicación interna colabora en la creación de vínculos emocionales porque involucra a todos los miembros, aumenta la confianza, integra, compromete, motiva, estimula y contribuye a que todos estén alineados; al mismo tiempo que, colabora en el crecimiento institucional (Giles, 2020). Asimismo, nos proporciona vínculos con el trabajo individual y las metas alineadas en comunicar los objetivos y valores de la institución. También es importante recalcar que la comunicación interna conforma parte de la planificación de la vida de una institución; porque permite informar las metas a lograr.

Goreti (2018) también podemos decir que la comunicación interna es el medio para contar con las ideas de todas las personas de una organización y apoyarse en ellas. De esa manera lograr más productividad y competitividad perfeccionando el comportamiento, las tareas y proceder de las relaciones interpersonales. Su principal objetivo es explicar y dar a conocer las acciones estratégicas que se van a realizar como institución. La comunicación interna está íntimamente ligada a toda actividad propia de la vida productiva de cualquier organización y requiere de la incorporación de nuevos modelos organizacionales y de gestión. En la actualidad la comunicación interna se ha vuelto en una estrategia

esencial y clave para una empresa, organización, institución o negocio que quiera tener éxito.

Peña et al. (2017) tengamos en cuenta que la comunicación interna u organizacional consiste en intercambia mensajes entre los integrantes de una entidad, asimismo; propiciar la corporación, el entorno exterior manteniendo buenas relaciones y consolidando los objetivos deseados. Es un elemento primordial de toda institución que articula las estrategias, estructura y procesos productivos de una organización; favoreciendo la mejora de la gestión, los procesos productivos y los cambios de innovación. Por lo tanto, toda empresa o corporación educativa debe contar con tres elementos de combinación básicas como: con la existencia de un mercado, el manejo de sus factores productivos y una organización.

Cárdenas y Valencia (2018) durante estos últimos años hemos visto el posicionamiento de la comunicación interna como un elemento estratégico y componente organizacional en las diversas instituciones empresariales, comerciales y educativas. Por ayudar a promover las metas a alcanzar, el entendimiento misional y la conformación de un adecuado clima entre los colaboradores o miembros de la institución. Además, permite resguardar, velar la imagen institucional dentro de los canales formales; guiándose principalmente de las dependencias administrativas y académicas que requieran una corporación educativa, favoreciendo a los estudiantes a interactuar de manera ascendente dentro de los canales formales de la comunicación interna. Respetando sus aportes de todos los colaboradores para mejorar la gestión.

También la comunicación no solo es un medio de informar u organizar los planes de gestión, lineamientos políticos o estrategia de trabajo; se convierte en un medio de integración y participación responsable de todos los miembros que conforman una institución. Según Cárdenas y Valencia (2018) los mecanismos de comunicación digital juegan un papel importante al momento de enviar una información y entablar una interacción con la población. En el contexto actual es de suma importancia utilizar las diversas plataformas móviles de medios digitales a la hora de emitir una información, ya que nos encontramos realizando trabajos remotos debido a la pandemia, no obstante, esta información y comunicación debe

realizarse de manera formal, ascendente y no con saturación o exceso de mensajes que ocasionen estrés y desinterés de los colaboradores en los contenidos.

Según Charry (2018) es importante que toda organización cuente con una cultura organizacional dentro de su comunicación interna para que tenga actitudes entre los miembros de una institución: directivos, docentes, padres de familia y alumnos. Las diversas teorías de comunicación interna nos dan a entender que una institución debe tomar en cuenta el elemento humano para dar origen a los lineamientos que empleara en su administración organizacional teniendo una perspectiva estructural. Asimismo, debe instar a los colaboradores de una institución a sugerir, participar y comentar en palabras tanto orales como escritas sobre los retos, direccionamientos estratégicos y actividades que deben desarrollarse. Para ello el intercambio de información debe ser horizontal, ascendente y descendente; manejando un dialogo participativo, cooperativo de ambas partes involucrando a todos los colaboradores a través de una investigación bidireccional.

Por consiguiente, Berrio (2020) la comunicación interna precisa de llevar a cabo una gestión intencional donde se planifique anticipadamente los objetivos que se emplearan y no ser improvisados en su ejecución. Por ello la comunicación interna sigue evolucionando en estos tiempos de pandemia en las diversas instituciones y empresas hacia una expansión digital, trabajo cooperativo y continuo en el diálogo entre cada uno de los actores que participan en una institución.

Es importante realizar rutas que contengan estrategias, lineamientos y políticas de comunicación interna acordes al contexto actual; para examinar soluciones de la problemática que tiene un determinado país de acuerdo a los diversos sectores, brindando solidez, confianza y participación.

Finalmente, Salazar y López (2020) la crisis de la pandemia ha demostrado que la comunicación interna no había tenido tanta relevancia antes como en el contexto actual; donde busca la coordinación, integración y organización de una institución educativa ya que toda corporación no puede ser ajena a esta realidad si quiere lograr el éxito de su gestión. En tal sentido toda institución educativa debe buscar mejorar y captar perfiles o talentos muy cualificados; para brindar una prestación de servicio diferente, innovadora a sus colaboradores y usuarios que generen interacciones donde ayuden al desarrollo de las metas, actividades; con el

fin de los lineamientos y políticas educativas que enmarcan la constitución del Perú, la guía de autoevaluación para la mejora de la calidad educativa y la revisión de políticas del sector educación en el Perú.

Es prioridad considerar los canales de la comunicación interna en una empresa o institución según Berrio (2020) potencian la efectividad entre los trabajadores y gerentes a través de reuniones, asambleas, encuestas o buzón de sugerencias ayudando a una interacción bidireccional. Sin embargo, durante el transcurso de los años ha evolucionado los canales de la comunicación interna porque tuvo que adaptarse a los cambios de la tecnología y los hábitos de las personas. Encontrando en la actualidad una variedad de alternativas para desarrollar los canales de la CI, desde los más tradicionales como: diálogos cara a cara, publicaciones internas de una institución, comunicados, revistas, carteles, banner, mensajes, hasta los más vanguardistas debido al contexto actual que vivimos por la pandemia como: plataformas digitales, videollamadas, redes sociales internas, portales de intranet y Red de referentes o de la CI.

No obstante, es importante comprender que a pesar que existen variedad de canales unos más actuales que otros, Castro (2020) no todos los colaboradores se sienten identificados o cómodos con ellos al momento de ponerlos en práctica en la comunicación interna. Por ello es importante clasificar de forma aleatoria los canales de la comunicación como: impresos, ambientales, interpersonales, digitales y audiovisuales para ponerlos en uso dentro de una institución. Esto va a depender de la edad de las personas, sus costumbres, hábitos y valores con que se identifica cada uno; por ejemplo, los jóvenes van a preferir las aplicaciones digitales mientras los adultos harán uso de canales tradicionales como mensajes impresos o revistas. También influirá el contexto actual en que nos encontramos y el entorno en que se desarrolla dicha organización al momento de interactuar con sus colaboradores.

Se desarrolla de arriba hacia abajo en este tipo de comunicación; es decir los gerentes son dirigen hacían los empleados con el fin de coordinar, informar las estrategias, políticas, objetivos e instrucciones de las normativas que se desarrollaran dentro de la empresa. Salazar y López (2020) manifiesta que la comunicación descendente se realiza cuando los mensajes apuntan hacia abajo, desde la cabeza o directivo de la institución hacia los miembros que la conforman

docentes, estudiantes y padres de familia. En tal sentido es utilizada por los altos rangos o jerarquías hacia los colaboradores o subordinados, donde se asignará instrucciones, notificaciones, retroalimentación acerca de las políticas a trabajar durante el proceso y desarrollo del trabajo. Es decir, se va a encargar de comunicar el orden con que se ha establecido el desarrollo del trabajo de dicha institución para evitar las dudas y los problemas de información

Berrio (2020) en esta comunicación se establece y realiza a través de los colaboradores de un mismo nivel jerárquico dentro de una institución. En tal sentido son los colaboradores que tiene el mismo nivel de rango y van a comunicarse entre sí porque no tienen una relación de autoridad, son el personal que laboran en una misma área o ciclo de una institución involucrándose, reuniéndose y tomando acuerdos basados en su coordinación de información frente a los problemas para lograr los objetivos deseados. Este tipo de comunicación es más abierta porque comparten la misma referencia, facilitan los procesos y documentos de gestión, solucionando de manera óptima y rápida los problemas de una institución volviéndose eficaz y desarrollando un espíritu de cooperación, eliminando los rumores, generando la confianza, amistad y agilizando la comunicación oficial.

Castro (2020) se lleva a cabo en los contextos laborales e institucionales de manera precisa, veraz y responsable usando un lenguaje pertinente y puntual. En este tipo de comunicación se tiene en cuenta normas predeterminadas dentro de los diferentes niveles de rangos de jerarquía para poder transmitir una información. Dicha información puede llevarse a cabo de forma oral o escrita, dependiendo la coordinación o el contexto en que se encuentren, pero siempre es primordial tener informados a todos los participantes de la institución con datos precisos, concretos y complejos a través de los canales establecidos. A su vez debe transmitir información exacta, rápida y sin errores utilizando los diversos medios como: murales, teléfonos, memorandos, publicaciones, reuniones, charlas, eventos que ayudaran al traslado de la información con una visión clara y eficaz.

Hidalgo et al. (2020) está basada en las interacciones personales de los miembros de una organización y por ello no tiene una estructura o formalidad establecida. Por consiguiente, se da de manera amical porque surge de los lazos de la amistad y puede adoptar diversos estilos de comunicación conllevando a muchas desventajas. Una de las dificultades de esta comunicación es la falta de

respaldo de documentos escritos que den sustento a las reglas, procesos o acuerdos que se realizaron en la institución. Otra dificultad que presentó es que se realiza de persona a persona generando rumores o chispes dentro de la corporación. A nivel educativo esta comunicación lo ponemos en práctica cuando conversamos con los directivos, estudiantes o padres de familia sin tener registro de lo tratado o acuerdos llegados que apoyen lo establecido en dicho encuentro o reunión.

Según Hidalgo et al. (2020) surge en Estados Unidos la comunicación organizacional a finales de 1930 e inicios de 1940, teniendo su mayor apogeo en 1970 donde sus orígenes fueron el estudio de la psicología industrial, administración y sociología como disciplina. Sin embargo, en la actualidad este fenómeno se afronta en todo tipo de institución ya sea pública o privada, con el fin de lograr mejorar la comunicación interna dentro de una organización sin objetivo de lucro u otra índole. Esta disciplina es el conjunto de discernimientos sobre un asunto que busca perfeccionar y organizar las complicadas variables que componen los procesos comunicativos de una institución, con la finalidad de superar y mejorar la interacción entre sus miembros fortaleciendo la identidad, imagen pública y el desempeño de la entidad.

Según Segarra (2019) la relación de las personas de una organización tanto personal como laboral lograra la mejora de la comunicación interna. Por ellos es importante facilitar la coordinación de las diversas áreas de una entidad y los esfuerzos a realizar, con funciones claras donde se brinde información sobre la gestión, los desafíos e incertidumbres del contexto en el que laboran y viven actualmente los colaboradores. Teniendo en cuenta, las funciones principales de la comunicación interna que son: planificar, evaluar, medir, asesorar y comunicar dentro de una institución para lograr los objetivos y metas deseadas.

Berrio (2020) son los mecanismos que se utilizan para solucionar los problemas comunicacionales que tiene toda organización en los diversos aspectos o contextos. Para lograr ejercer un desempeño más eficaz se debe contar o prever con estrategias enfocadas a los objetivos de la institución, así como la visión, misión, normas y valores que tiene cada institución como reglamento interno para establecer parámetros de organización; logrando desempeño óptimo y medidas

competitivas a nivel organizacional, donde los colaboradores tiene claro el contexto que quieren seguir y mejorar, así como la prestación a brindar.

Según Castro (2020) son los procesos usados por las empresas, instituciones u organizaciones basadas en los objetivos e intereses que se van a desenvolver dentro de un contexto. Asimismo, se debe cumplir eficientemente este proceso en una organización porque se establece las normas sobre los cuales se trazará la estructura de las políticas a trabajar estableciendo un mensaje direccional. También se debe tomar en cuenta el contexto actual por estar realizando un trabajo remoto, por lo tanto, se debe utilizar métodos y comunicaciones digitales que ayuden a combinar el análisis y la creatividad al momento de tomar decisiones en una planificación, siendo flexibles y adaptándose a un entorno cambiante.

Conforme Valdiviezo y abad (2020) la comunicación digital es la palanca que se usa para conectar a un grupo de personas o persona difundiendo información, aportes y conocimientos de retroalimentación. Igualmente, impulsa el eje vertebral de una institución o empresa al momento de su organización, distribuyendo las tareas para lograr los objetivos estratégicos y lineamientos políticos a desarrollar de acuerdo a los objetivos planteados. También es el diseño cuya modalidad tiene como objetivo brindar información a toda una población ya sea cerca o a distancia utilizando las herramientas digitales, tal y como en la actualidad se viene desarrollando en las clases virtuales y trabajo remoto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el estudio de esta investigación se optó por utilizar el método cualitativo con un enfoque fenomenológico; porque, permite el estudio e información de los participantes desde la práctica de vida de cada uno como seres humanos. Hernández y Mendoza (2018) recoge las experiencias de vida partiendo de un suceso; luego se reflexiona acerca de ellas y en la fase final se escribe a partir de las experiencias vivenciadas por el individuo o grupo de personas.

El diseño de estudio se basa en las experiencias propias de cada integrante de esta investigación, centradas en su vida cotidiana, se permite comprender de manera más profunda las lecciones aprendidas por el mismo. De igual manera se tomó como referencia a Tessi (2015) con el libro Comunicación Interna Integrada y la Revisión de las políticas públicas del sector educación en Perú (ONU, 2017). Que contienen los lineamientos establecidos para lograr los propósitos de calidad, equidad y una adecuada prestación de servicios a través de la comunicación para el desarrollo educativo de nuestro país.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

La presente investigación se conduce de tres categorías de estudio la primera es liderazgo que van relacionadas con los directivos, docentes y padres de familia que conforman la comunidad educativa, teniendo como subcategorías: líderes que sepan comunicar no solo con decir si no con sus acciones (1), líderes que sepan escuchar a sus colaboradores (2); luego se tiene la segunda categoría, que es sentido conformada por dos subcategorías: trabajadores que encuentren su principal motivación más allá que una retribución económica (3), involucrar y motivar a los servidores (4); por consiguiente se tiene una tercera categoría, Administración con dos subcategorías: integradora reflejando la originalidad (5), integradora reflejando el espíritu de un consultor externo (6) (Ver Anexo 3).

3.3. Escenario de estudio

Para este estudio que busca conocer las experiencias de las personas se convocaron a padres de familia, docentes y directivos de la I.E. Santa Elena N°0067; la que pertenece al centro poblado de Santa Clara, distrito de Ate, provincia de Lima, Ugel 06. Esta institución educativa es de gestión pública, cuenta con 57 años de funcionamiento, brindando servicio educativo a favor de la comunidad en Educación Básica Regular del nivel Primaria; asistiendo a una población escolar de ambos sexos del centro poblado de Santa Clara.

En dicho contexto educativo de la mencionada institución, viene desarrollando el servicio educativo de las clases virtuales y trabajo remoto virtual debido a la pandemia COVID-19, por esta razón los docentes hacen uso de diversas herramientas digitales, redes sociales, virtuales y plataformas digitales; las clases con los estudiantes se vienen desarrollando a través de diversas plataformas virtuales como el WhatsApp, Google Meet, videollamadas o zoom; donde pueden acceder desde sus casas a sus clases, participando activamente e interactuando con sus compañeros y docentes evidenciando sus trabajos y actividades. Asimismo, a pesar del escenario complicado se trata de llevar una comunicación interna con los estudiantes para el desarrollo de sus aprendizajes.

De igual manera los docentes vienen utilizando la plataforma WhatsApp para coordinar a través de comunicados por fotos sus reuniones colegiadas o sugerencias de trabajo, tratando de establecer una comunicación interna a pesar de lo difícil que se presenta el escenario; luego envían el link donde especifica la hora y lugar para llevar a cabo las reuniones. Con el fin de planificar las metas, los procesos de aprendizaje y desarrollo de los planes de trabajo mensual y anual; a pesar de tener dificultades con el manejo y conocimiento del uso de las diversas plataformas virtuales; también las carencias de equipos móviles y acceso a internet o usos de datos ilimitados; a pesar de ello vienen desarrollando con mucho esmero, compromiso y empeño su trabajo virtual.

Brindando el acompañamiento a los estudiantes en sus aprendizajes y el monitoreo de los padres de familia. Igualmente, los padres de familia realizan el seguimiento y apoyo de acompañamiento de sus menores hijos al momento de utilizar las plataformas virtuales puesto que se encuentran en sus casas. No obstante, muchas de las familias presentan importantes necesidades de recursos

básicos, afectando la eficiencia para llevar a cabo las clases, sin embargo, es destacable distinguir el esfuerzo, la responsabilidad, el amor, el ánimo y la participación que ponen los padres de familia como los estudiantes para llevar a cabo sus clases virtuales y de esa manera lograr sus aprendizajes, puesto que nos encontramos en un escenario complicado para llevar a cabo la comunicación interna.

3.4. Participantes

En la investigación los participantes serán 03 padres de familia, 8 docentes y 01 directivo de la Institución Educativa N°0067 “Santa Elena”, profesionales que laboran en la Unidad de Gestión Educativa Ugel 06, Ate – Vitarte. Un directivo que va a dirigir y tomar las decisiones de los lineamientos políticos educativos que se va a trabajar para el año lectivo, gestionando los trámites administrativos en favor de la institución y garantizando una adecuada organización y desempeño de cada uno de los participantes entablando una comunicación interna.

A su vez los docentes deben contribuir con la asistencia técnica educacional, coordinar con el directivo, estudiantes y padres de familia sobre los aprendizajes de los estudiantes y las metodologías a realizar en las evaluaciones y formación del educando según lo estipula las normas legales llevando una comunicación interna cercana. Además, los padres de familia son los encargados de custodiar, dar seguimiento y acompañamiento en las clases virtuales de sus menores hijos de edades entre los 6 a 12 años de edad (menores de edad) por ser los representantes legales frente al estado, de tal manera actúan como agentes con los docentes e institución educativa teniendo una comunicación interna constante (Ver anexo 2).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizará para el desarrollo de estudio será el cuestionario mediante la técnica de la entrevista. Según Hernández y Mendoza (2018) es una reunión donde se conversa e intercambiar información entre una persona (entrevistador) y la otra u otras (entrevistado o entrevistados); gracias a las preguntas y respuestas se consigue una comunicación y construcción de los conceptos del tema investigado. Por consiguiente, es importante aplicar el

instrumento de entrevista en esta investigación de estudio, porque permite al investigador realizar preguntas abiertas siendo flexibles y abarcando desde lo general a lo particular; a su vez recoger información sobre el tema a investigar según el contexto, percibir las actitudes de los participantes, movimientos, gestos, los puntos de vista y sus perspectivas de cambio o mejora en torno a su institución.

En el presente estudio se utilizará esta técnica, siendo la relación entre el investigador y objeto de estudio; mediante personas con él solo propósito conocer las vivencias, testimonios orales, sus percepciones y los comentarios en relación a la gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos. En tal sentido, se entrevistarán a 12 personas entre director, docentes y padres de familia (ver anexo 7).

El medio por el cual se recogerá la información es la guía de entrevista, es un documento que contiene las preguntas de las categorías y subcategorías de la investigación, impresas en una simple hoja en blanco que contiene las 10 preguntas (Ver anexo 8).

3.6. Procedimiento

Para aplicar la entrevista se realizarán los siguientes pasos: (1) Se solicitó autorización a la institución educativa para poder publicar su identidad y permiso para aplicar el instrumento de investigación. (2) Se elaboró los cuestionarios de entrevista y el consentimiento informado. (3) Se coordinó con los docentes, directivo y padres de familia para la fecha y hora de la entrevista que se realizara de manera virtual por la plataforma de Google meet, teniendo una duración de 20 minutos por persona. (4) Las entrevistas se ejecutarán con previa grabación en dos semanas, entre las dos primeras semanas de noviembre según vayan confirmando la aceptación de la entrevista. (5) Se realizará la codificación de las entrevistas para proceder a explicar el estudio de la investigación.

3.7. Rigor científico

En este sentido, se descifro las entrevistas de los participantes grabados manteniendo su confiabilidad al no ser expuesta la identificación de los

participantes; dando como rigor científico de la presente investigación la solidez metodológica y teórica de estudios anteriores como (Hernández y Mendoza, 2018). Con respecto a la conformabilidad se garantiza por el manejo neutral de la información, la objetividad de los datos de la información obtenida de la observación y documentación; para alcanzar las conclusiones de la investigación. En cuanto a la veracidad se adjunta el (Anexo 7) la desgravación de las entrevistas, asimismo se adjunta en el (Anexo 5) la autorización de aplicación de instrumentos.

3.8. Método de análisis de datos

Para el desarrollo de los datos de la siguiente investigación fenomenológica que tiene como instrumento el cuestionario se realizará la desgravación de la entrevista y posteriormente la triangulación para la interpretar de la información, teniendo en cuenta la matriz de categorización con relación a las categorías y subcategorías.

El inicio del análisis de la investigación inició con la comparación de ideas sobresalientes de la información reunida de los primeros hallazgos obtenidos por cada actor de la institución y pregunta. Luego se pasó a consolidar los hallazgos obtenidos por cada objetivo tanto principal y específico de la investigación. Por último, se procedió a la triangulación de información facilitando el contraste de los datos con el marco teórico y los antecedentes.

3.9. Aspectos éticos

Que, teniendo el consentimiento explícito de autorización, del directivo de la Institución Educativa N.º 0067, (Anexo 4) para poder aplicar el instrumento de la investigación, se pidió de manera complementaria a los participantes que lean el consentimiento informado, brindándoles un tiempo y aclarando la forma de comunicación en que se realizará la investigación, para que expresen su conformidad con ser entrevistados (Anexo 5), desde luego explicando que sus datos se mantendrán en confidencialidad y anonimato; utilizando su información solamente para fines de investigación y estudios, con el fin de mejorar la prestación de los servicios educativos para el bienestar de los estudiantes.

De la misma manera el presente trabajo se considerará el software del Turnitin que cuenta con una similitud mínima del veinticinco del porcentaje anti

plagio así como lo indica la universidad Cesar Vallejo, tomando en consideración los siguientes requisitos: la metodología, las normas para validar y certificar la validez científica del estudio, el formato y los resultados no se verán adulterados manualmente ni se plagiarán durante el proceso de recolección de datos sobre el terreno. Por último, firme un documento declarando la autenticidad de los resultados y procedimientos que se aplicaran en la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Hallazgos por objetivos de investigación.

El hallazgo de los resultados de esta investigación se realizó siguiendo una secuencia de los objetivos propuestos en la matriz de categorización (Ver anexo 3); teniendo como objetivo principal: Caracterizar la gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021. Para lo cual se entrevistó a tres actores educativos (1 directivo, 8 docentes y 3 padres de familia) que despiertan el interés en la prestación de servicios educativos. Para caracterizar el objetivo general se preguntó a los entrevistados ¿Por qué es importante la comunicación interna dentro de la institución?; entendiéndose que es la interacción, coordinación y relación que brindan cada uno de los miembros para mantener informados a través de mensaje; también es la búsqueda de información de un determinado asunto que se brindará a todas las personas.

Por otro lado, se preguntó si se encontraban satisfechos o insatisfechos con la manera en que se llevaba la comunicación interna en la institución Santa Elena; manifestando la mayoría de sus miembros insatisfacción por la escasa convocatoria para realizar las reuniones a nivel institucional y poder tomar acuerdos en general; la gran mayoría de actores se comunica por ciclo de grado a través de reuniones que realizan, además expresan su disconformidad por la falta de empatía al momento que expresan sus opiniones al directivo.

Seguidamente se trabajó el primer objetivo específico que caracteriza la comunicación interna en el liderazgo de la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021. Para lo cual se preguntó si el liderazgo que ejerce el director es motivador y comunicativo, teniendo como hallazgo que es limitado por el escaso tiempo que tiene para poder planificar y organizar la institución, además la insuficiente interacción con sus docentes y padres de familia, evidenciado al momento de comunicar sus mensajes, motivar a sus miembros y dirigir la institución.

Asimismo, se les consultó si sentían que sus opiniones, quejas y peticiones eran escuchadas por todos los miembros de la institución; manifestando que por parte de los colegas y padres de familia si se sentían escuchados, respaldados

cuando proponían alternativas o sugerencias; por parte del directivo no sentían que los involucraban o escuchaban debido a que se reunían una vez cada dos meses, aparte cada vez que tenían una dificultad familiar, personal o laboral y comentaban al directivo no contaban con el apoyo o permiso necesario; ya que no escuchaba ni dialoga con sus miembros de la institución.

Desde esta perspectiva se indagó que aspectos habían dificultado la CI en la institución en este tiempo de pandemia; manifestando la limitada interacción entre docentes, directivos, padres de familia y estudiantes para poder comunicarse y llevar a cabo los acuerdos, actividades o expresar sus opiniones, también la incertidumbre que vivían por la escasa información que brindaban los representantes del Ministerio de educación, gobierno, Ugel y directivos para llevar a cabo las clases con los estudiantes, por otra parte el desconocimiento de un horario establecido para poder comunicarse con los docentes y directivo sobre el avance de sus hijos y por ultimo las deficientes plataformas y la escases de recursos para adquirir internet y herramientas virtuales.

Luego, se trabajó el segundo objetivo específico que, consiste en caracterizar las vías del sentido de arraigo que se emplea en la prestación servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021. Con este fin se consultó si consideraban que la interacción comunicativa que experimentaban les generaba confianza y compromiso; destacando que la gran mayoría de miembros de la institución sienten compromiso y confianza; porque tienen como ideología que se va a dar a partir de la interacción que se brinde con los demás miembros de la institución, también las vivencias vividas en el ambiente de trabajo y el trato con el que se relacionan cada docente, padre de familia y directivo.

Por consiguiente, se les preguntó si habían experimentado una emoción desagradable o incomoda con respecto a la comunicación entre los miembros de la institución, mencionando la gran mayoría de los docentes desagrado debió al contexto actual de la pandemia, por tener familiares enfermos, el aumento de estudiantes, frustración por una parte de estudiantes que no tenían comunicación y por más que llamaban a los celulares no había una comunicación. Mientras que los padres de familia se encuentran satisfechos con los docentes porque son comunicativas con respecto al avance con los estudiantes; la dificultad se

manifiesta por el directivo ya que no se comunica con los padres y cuando lo llaman no contesta inmediatamente.

En tal sentido, se les consulto que los motivan o desmotivan para comunicarse con los demás miembros de la institución en favor de la prestación de servicio; indicando que la motivación en los miembros de la institución Santa Elena se basa en lograr una satisfacción personal, profesional y laboral con el fin de sobresalir frente a las demás instituciones de la comunidad; lograr un prestigio institucional donde cada miembro de la institución Santa Elena se sienta orgulloso de pertenecer allí.

Por último, se trabajó el tercer objetivo específico que consiste en, caracterizar los medios de administración empleados en la institución para mantener integrados a los miembros que participan en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021. Por lo que se consultó si consideraban que dentro de la institución había una coordinación y sistema optimo en favor de la administración; mencionando que la insatisfacción que presenta la institución Santa Elena se debió al desconcierto, incertidumbre para poder comunicar las normas, los objetivos que se esperan lograr. Tal motivo conlleva a la limitada cooperación por parte de todos los miembros de la institución.

Finalmente, se les preguntó que propondrían o aconsejarían a todos los miembros de la institución educativa para llevar a cabo una comunicación integradora en favor de la administración; concluyendo que para realizar una correcta administración es necesario comunicarse, expresar con nuestros hechos, actitudes, gestos y palabras lo que queremos lograr, delegando funciones a todos los miembros que conforman la institución Santa Elena a través del liderazgo; con líderes que sepan comunicar no solo con decir si no con sus acciones. Líderes que sepan escuchar a sus colaboradores y a su vez tengan sentido con sus trabajadores, que encuentren su principal motivación más allá que una retribución económica o temor; involucrándolos y motivándolos a sus servidores. Mediante una administración integradora reflejando originalidad y espíritu de un consultor externo.

4.2 Discusión de resultados

Después de realizar el proceso de información de los objetivos se contrastó con los antecedentes y marco teórico, se halló que la comunicación interna es la interacción entre las personas de una institución con el fin de brindar información, comunicar a través de mensajes, gestos y sonidos los objetivos y metas que se desean lograr en una institución. Como reitera Navarro (2017) la comunicación interna es la relación, coordinación y conducta del ser humano frente a estímulos sociales con el fin de transmitir información, obtener un mensaje y guiar a una organización a través de técnicas de mensajes verbal y no verbal.

Según López y Salazar (2020) toda organización posee comunicación interna con aspectos técnicos que serán definidos de acuerdo a sus canales y códigos de mensajes, pudiendo ser verbal o no verbal de acuerdo a la institución. Conllevando a tener una relación que brinde a cada uno de los miembros de la institución información para organizar el trabajo y avance de sus logros, metas y aprendizajes. También podemos decir que se evidencia una comunicación vertical y descendente donde solo el directivo dirige y organiza la institución por lo que genera incomodidad e insatisfacción; corroborado por Berrio (2020) es decir los directivos o jerárquicos se limitan a dar órdenes o emitir mensajes a sus colaboradores sin escuchar su opinión.

Asimismo, la categoría del liderazgo consiste en comunicar no solo en palabras si no con gestos, actitudes, hechos y sabiendo escuchar; lo confirma Charry (2018) quien dice que un líder debe escuchar, hablar con sus actitudes, palabras y movimiento absolutamente en toda actividad humana que comunica o transmite un mensaje. Todo directivo debe poner en práctica lo manifestado siendo un soporte y guía a través de su experiencia profesional.

Por lo que se observó el liderazgo ejercido en la institución Santa Elena es limitado por no mostrar empatía a sus docentes, tiene limitado tiempo para interactuar con los miembros de la institución lo que se evidencia en la limitada coordinación que realizan para las actividades o el trabajo lectivo. Según Charry (2018) la comunicación debe ser la primera en alcanzar a los colaboradores donde

se pueda organizar de manera pertinente las condiciones de trabajo, seguridad y productividad de la organización.

Por consiguiente, en la categorización de sentido según Pinto (2017) el que los colaboradores conozcan los objetivos de la organización genera compromiso y motivación en su eficiencia, trabajo, auto exigencia, confianza y en la toma de decisiones; porque brindaran un mejor servicio. Se evidenció el compromiso que tiene el directivo es con el fin de que su gestión sea sólida y eficiente donde se obtenga resultados de los objetivos propuestos. Mientras a los docentes confianza y compromiso que les genera por la institución son los años laborando, las vivencias vividas en cada actividad, el compartir conocimientos acerca del trabajo, también el apoyo que reciben por los padres de familia al sentirse satisfechos con la forma de trabajo.

Por último, la categorización de administración según Salazar y López (2020) las instituciones educativas deben contar con normas legales, políticas, sociales, tecnológicas y económicas intencionalmente, es decir que se utilicen como ayuda previa a la planificación. Para ello deberá tener objetivos y resultados claros y concretos teniendo herramientas eficientes que le permitan organizarse e interactuar con los demás. Se evidencia que se necesita formar equipos de trabajo en la institución Santa Elena para delegar funciones y apoyen en la elaboración de documentos, realización de actividades y organización institucional.

V. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con lo señalado se evidencio que la institución Santa Elena manifiesta en la mayoría de sus miembros insatisfacción por la escasa convocatoria para realizar las reuniones a nivel institucional y poder tomar acuerdos en general; reflejando que tiene poca interacción para con sus docentes, padres de familia y estudiantes.
2. Con respecto a lo investigado se evidencio una limitada comunicación por parte del directivo al brindar información oportuna y confiable; evidenciando una escasa interacción con los miembros de la institución para escucharlos, recibir sus opiniones o alcances; mostrando un liderazgo vertical y autoritario.
3. De acuerdo a lo investigado se evidencio carencia de empatía por parte del directivo hacia los docentes, padres de familia y estudiantes ya que convoca a reunión sin una coordinación previa, generando incomodidad y un clima de desmotivación.
4. De acuerdo a lo señalado se evidencio una limitada administración en la comunicación interna, al no contar con un horario establecido para atención a los padres, convocar a reuniones, interacción con los docentes para que puedan entregar su documentación; no contando con un plan de comunicación interna para realizar las actividades establecidas.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los miembros de la institución educativa Santa Elena que deben elaborar y contar con un plan de comunicación interna donde guie a todos sus miembros (directivo, docentes y estudiantes) para que empiecen a comunicarse entre sí, organizarse y transmita información oportuna de cada una de sus vivencias obtenidas en el trabajo con la institución del día a día, generando motivación para cumplir los objetivos trazados, involucramiento en la administración y futuros líderes que sepan escuchar y comunicar.
2. Se recomienda al directivo desarrolle habilidades blandas de liderazgo llevando cursos de coach profesional para que pueda escuchar y guiar a los miembros que conforman la institución Santa Elena ejerciendo un liderazgo horizontal e igualitario.
3. Se sugiere que el directivo de la institución Santa Elena genere dinámicas de comunicación interna para que pueda desarrollar un buen liderazgo escuchando y ser escuchado; como una reunión por zoom para conversar sobre las dificultades de los colaboradores en sus hogares, también espacios de interacción presencial a nivel de docentes, padres de familia, alumnos; donde genere lazos de confianza, motivación y compromiso que ayuden a la comunicación interna entre todos los miembros.
4. Se recomienda que el directivo con sus demás miembros de la institución elabore un cuadro de horario donde planifiquen por fechas, hora y temas las reuniones y actividades; asimismo señalen los responsables que van a llevar a cabo las actividades estar relacionados para que se encuentren preparados anticipadamente realizando una comunicación interna integradora y motivadora.

REFERENCIAS

- Arroyave Alzate, S. (2011). Las políticas públicas en Colombia. Insuficiencias y desafíos. Forum. Revista Departamento De Ciencia Política, 1(1), 95-111.
<https://bit.ly/3f3VNHS>
- Asociación de Directivos de Comunicación (2017). Estado de la Comunicación en España. Quinta Edición. Madrid: Dircom
- Asociación de Directivos de Comunicación (2018). Anuario de Comunicación. Madrid: Dircom
- Brandolin A., Gonzáles, M., y Hopkins, N. (2009). Comunicación interna: claves para una gestión exitosa. Editorial La Crujía.
- Burke, W. (2017). Organizations Change, theory and practice. 5ª ed. USA: Sage. CONAPO.
- Calvo, M. (2018). *Impacto de la Comunicación Interna Organizacional en la Gestión Pedagógica de la I.E N° 50490 - "Las Mercedes" del Distrito de Ccatca*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- C, C. P. A. (2020). *COMUNICACIÓN INTERNA Y CAMBIO ORGANIZACIONAL EN UN CENTRO EDUCATIVO*. diciembre, 198–216.
- Castillo-Esparcía, Antonio; Villabona-Beltrán, Diego (2018). "Evaluación para demostrar la efectividad en comunicación y relaciones públicas. Una mirada a las prácticas profesionales desde los European Communication Monitor". *Communication papers*, v. 7, n. 15, pp. 137-153.
<http://ojs.udg.edu/index.php/CommunicationPapers/article/view/446>
- Castro Enríquez, Y. M. (2020). *Resiliencia y Comunicación Interna en Docentes de un Colegio, Pindal, 2020*. 1–126.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56976/Castro_EYM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Charry-Condor, Héctor-Omar (2018). "La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público". *Comunicación*, v. 9, n. 1, pp. 25-34.
- Chiroleu, A. (2013). Políticas públicas de Educación Superior en América Latina: ¿democratización o expansión de las oportunidades en el nivel superior? *Espacio Abierto*, 22(2), 279 – 304. <https://bit.ly/32lf50q>
- Congreso de la Republica del Perú. (2003). *Ley N° 27806*. 1, 9.
- Cordero Durán, Lisandra (2018). La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. Vol. 6, No. 3, septiembre- diciembre, 2018. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000300013.
- Cuenca, Joan; Verazzi, Laura (2018). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978 84 91802723
- Downs, C. & Hazen, M. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *Journal of business communication*, 14 (3), p. 63-74.
- Elías, J. y Mascaray, J. (2002). *Más allá de la Comunicación Interna: La intracomunicación*. Editorial Gestión
- FORMANCHUK, A. (2008). *Comunicación Interna: siete dimensiones de intervención para aportar valor*. Argentina. URL: <http://www.sht.com.ar/archivo/temas/dimensiones.htm#Autor>
- Formanchuk, Alejandro (2010). *Comunicación interna 2.0: un desafío cultural*. Buenos Aires: Ediciones Formanchuk y Asociados.
- García Jiménez, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Editorial Díaz de Santos
- García, J., Ruíz, A., y Ventura, R. (1999). La auditoría de comunicación interna: Una aproximación conceptual y metodológica. *Revista Latina de comunicación Social* 18(6). <https://bit.ly/36BMj2N>
- González Campo, Carlos (2017). *Cambio Institucional Y Organizacional: Perspectivas Teóricas Para El Análisis* (Pp.41). Programa Editorial Universidad Del Valle. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/327562389_CAMBIO_ORGANIZACIONAL.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigación.pdf)

Herrero Gutiérrez, F., Mateos Martín, C., Toledano Buendía, S., Ardèvol Abreu, A., & Trenta, M. (2017). *Del verbo al bit. Segunda edición*. 1782–1794. <https://doi.org/10.4185/cac116edicion2>

Hevia Martínez, G. (2019): “La sociedad como artefacto. Sistemas sociotécnicos, sociotecnologías y sociotécnicas”, Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS, vol. 14, n° 40, pp. 267-295. Disponible en: http://www.revistacts.net/files/Volumen_14_Numero_40/10Hevia.pdf

Hume, J. & Leonard, A. (2013). Exploring the strategic potential of internal communication in international non-governmental organizations. *Public relations review*, 40 (2), p. 294-304.

IC Kollektif (2018). The next level: The business value of good communication. <https://www.ickollektif.com/report>

IC Kollektif (2019). Measurement. Linking internal communication to business results. Global research report. <https://www.ickollektif.com/linking-ic-business-results>

Karanges, E.; Beatson, A.; Johnston, K. & Lings, I. (2014). Optimizing employee engagement with internal communication: a social exchange perspective. *Journal of business market management*, 7 (2), p. 329-353.

La Comunicación Interna. Madrid. Díaz de Santos. General Motors. (2016). Our company. General Motors Web site. Recuperado de <http://bit.ly/2gJHgoy>.

- Lee, Yeunjae; Li, Jo-Yun-Queenie (2020). "The value of internal communication in enhancing employees' health information disclosure intentions in the workplace". *Public relations review*, v. 46, n. 1. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.101872>
- Lindén, Carl-Gustav (2017). "Algorithms for journalism: The future of news work". *The journal of media innovations*, v. 4, n. 1, pp. 60-76. <https://doi.org/10.5617/jmi.v4i1.2420>
- Martínez-Martínez, Luz-Ángela; Fernández-Hurtado, Saul-Rick (2018). "Internal communication issues in the firms: Does it affect the productivity?". *Review of European studies*, v. 10, n. 2, pp. 1-13. <https://pdfs.semanticscholar.org/9b36/5d3a6c9076a56969f05250e830931407825f.pdf>
- Miquel-Segarra, S. (2019). *Objetivos y dificultades en la evaluación de la comunicación interna en las empresas españolas*. 2018, 1–12. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.21>
- Mishra, K.; Boyton, L. & Mishra, A. (2014). Driving employee: the role of the internal communication. *Internal journal of business communication*, 51 (2), p. 183-202. <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2019/sep/miquel-aced.pdf>
- Moret, J. y Arcila, C. (2011). Comunicación interna e informal en las organizaciones. *Temas de Comunicación*, (22), 7-22. <https://bit.ly/36B6ePh>
- Navarro Nicoletti, F. (2017). Comunicación popular, historia y medios comunitarios. *Question*, 1(56), 012. <https://doi.org/10.24215/16696581e012>
- O'Neil, Julie; Ewing, Michele; Smith, Stacey; Williams, Sean (2018) "A Delphi study to identify standards for internal communication". *Public relations journal*, v. 11, n. 3.

<https://prjournal.instituteforpr.org/wp-content/uploads/1.-A-Delphi-Study-to-Identify-Standards-for-IC-.pdf>

ONU. (2017). *Revisión de las políticas públicas en el Perú*. 124. [https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5706/Revisión de las políticas públicas del sector de educación en Perú.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/5706/Revisión%20de%20las%20políticas%20públicas%20del%20sector%20de%20educación%20en%20Perú.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ortega, M. (2020). "*Caso de estudio de la gestión de la comunicación interna del colegio privado ISM Academy Quito respecto a la motivación laboral y pertenencia*". (Tesis Pregrado). Universidad Internacional del Ecuador.

PEN. (2007). Proyecto Educativo Nacional al 2021. La educación que queremos para el Perú. *Perú - Consejo Nacional de Educación Consejo Nacional de Educación*, 148.

<http://www.cne.gob.pe/index.php/CNE-Inforna/el-proyecto-educativo-nacional-la-educacion-que-queremos-para-el-peru-del-bicentenario.html>

Pinto Yerovi, A. (2017). La comunicación interna-externa como estrategia motivacional de las organizaciones. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 8(3), 179–186.

Portilla, M. (2014). "*Plan Estratégico de Comunicación Interna para una Institución Descentralizada del Gobierno*." (Tesis posgrado). Universidad Rafael Landívar.

Profesional, E., La, D. E. C. D. E., Camila, L., & Gonzales, B. (2020). *Gestión de la comunicación interna*.

ROCA González, Sheila Vilma: "Relación entre la comunicación interna y la Cultura Organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú – 2009.

Slijepčević, Milica; Bovan, Ana; Radojević, Ivana (2018). "Internal communications as a factor of company's efficiency". *Marketing*, v. 49, n. 2, pp. 124-143.

- Simancas-González, Esther; García-López, Marcial (2017). “Gestión de la comunicación en las universidades públicas españolas”. *El profesional de la información*, v. 26, n. 4, pp. 735-744. <https://doi.org/10.3145/epi.2017.jul.17>
- Tench, R. y Zerfass,A. (2018). *¿Cuáles son los componentes centrales de la excelencia en la comunicación?* *Director comunicación*, 13(3), 26-30» [PDF](#)
- Ter Hoeven, Claartje L.; Van Zoonen, Ward (2020). “Helping others and feeling engaged in the context of workplace flexibility: The importance of communication control”. *International journal of business communication*, v. 57, n. 3, pp. 1-22. <https://doi.org/10.1177/2329488419898799>
- VMAGroup (2018). The view. <http://www.vmagroup.com/the-view>
- VERAZZI, Laura. Comunicación Interna en las nuevas organizaciones. *COMeIN* [en línea], marzo 2017, núm. 64. ISSN: 1696-3296. DOI: <https://doi.org/10.7238/c.n64.1713>
- White, C.; Vanc, A. & Stafford, G. (2010). Internal communication, information satisfaction, and sense of community: the effect of personal influence. *Journal of public relations research*, 22 (1), p. 65-84.
- Wills-Espinosa, N., Cevallos Icaza, I., Sadi, G., & Ancin Adell, I. (2017). La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. *Austral Comunicación*, 6(1), 133–160. <https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0601.wil>
- Xifra, Jordi (2020). “Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19”. *El profesional de la información*, v. 29, n. 2, e290220. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>
- Zerfass, Ansgar; Verčič, Dejan; Volk, Sophia-Charlotte (2017). “Communication evaluation and measurement”. *Corporate communications: An*

international journal, v. 22, v. 1, pp. 2-18. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-08-2016-0056>

Zerfass, Ansgar; Tench, Ralph; Verhoeven, Piet; Verčič, Dejan; Moreno, Ángeles (2018). European communication monitor 2018. Strategic communication and the challenges of fake news, trust, leadership, work, stress and job satisfaction. Bruselas: EACD/Euprera, Quadriga Media.

Anexo 3: Matriz de categorización de gestión de la comunicación interna

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN (Enfoque Cualitativo)			
TEMA: Gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021.			
AUTOR: Natali Collantes Falvy			
PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍAS Y SUB CATEGORÍAS	
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuáles son las características de la gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>1. ¿Cuáles son las características de una comunicación interna en el liderazgo de la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021?</p> <p>2. ¿Cuáles serían las vías del sentido de arraigo que se emplea en la prestación servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Caracterizar la gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Caracterizar la comunicación interna en el liderazgo de la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021.</p> <p>2. Caracterizar las vías del sentido de arraigo que se emplea en la prestación servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021</p> <p>3. Caracterizar los medios de administración empleados en la institución para mantener integrados a los miembros que</p>	<p>Categoría: Comunicación interna</p> <p>“Consiste en guiar a las personas en brindar y buscar información oportuna, conveniente y adecuada para la coordinación y desarrollo de las metas, estrategias, planes de una institución u organización a través de un liderazgo comunicativo; sentido de pertinencia hacia la institución y una administración pertinente e integradora.</p> <p>(Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2015) (Manuel Tessi, 2019).</p>	
		Categorías	Sub categorías
		Liderazgo 3,4,5	<p>-Lideres que sepan comunicar no solo con decir si no con sus acciones.</p> <p>-Lideres que sepan escuchar a sus colaboradores.</p>
		Sentido 6, 7,8	<p>-Trabajadores que encuentren su principal motivación más halla que una retribución económica o temor.</p> <p>- Involucrar y motivar a sus servidores.</p>
Administración 9,10	<p>-Integradora reflejando originalidad.</p> <p>-Integradora reflejando el espíritu de un consultor externo.</p>		

<p>3. ¿Cuáles son los medios de administración empleados en la institución para mantener integrados a los miembros que participan en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021?</p>	<p>participan en la prestación de servicios educativos de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021.</p>		
---	---	--	--

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

instrumento de Recolección de datos Cuestionario Gestión de la comunicación interna en la educación remota, de la I.E. N.º 0067, Ugel 06, Lima – 2021

Consentimiento informado:

El propósito de este consentimiento, es explicarle sobre la gestión de la comunicación interna en la educación remota, de la I.E. N.º0067, Ugel 06, Lima – 2021. La investigación es conducida por el Mg. Guido Bravo Huaynates, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Educación de la Universidad César Vallejo.

Se trata de un cuestionario de percepción que forma parte de un estudio sobre la caracterización de la gestión de la comunicación interna en la educación remota, dado que en la realidad actual los directivos, docentes y padres de familia, vienen desarrollando una educación y comunicación remota por las condiciones de aislamiento y distancia social, debido a la Emergencia Sanitaria por la pandemia COVID- 19 que se vive en todo el mundo. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que consta de 10 preguntas abiertas. Esto le tomará aproximadamente 20 minutos.

Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Así mismo, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún propósito fuera de los objetivos de esta investigación. Las respuestas que Ud. dará serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda, puede hacer las preguntas que considere en cualquier momento durante su participación al N.º de Celular 934005371. Asimismo, Ud. puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma. En caso de alguna información adicional puede enviar un mensaje al correo natalycollan17@gmail.com que gustosamente se le enviará lo solicitado.

Acepto ()

inicio del Cuestionario: Datos

sociodemográficos

Edad en años	Sexo	Condición Laboral
	M () F ()	
Cargo	Tiempo de servicio en la institución:	

(Anexo 5)

A continuación, se presentan preguntas de respuesta abierta relacionadas a la “Gestión de la Comunicación Interna en la prestación de servicios educativos IE N° 0067, Ugel 06, Lima – 2021”

Para iniciar debemos recordar que el año pasado inicio la emergencia sanitaria por el COVID- 19, tomando medidas de restricción como el distanciamiento social y cambiando nuestra manera habitual de comunicarnos con las personas de nuestro entorno. La institución educativa N° 0067 no fue ajena a los cambios trayendo consigo las clases virtuales y dificultades en la planificación, coordinación, interacción entre los miembros de su organización dificultando el desenvolvimiento de la comunicación interna entre sí. En ese sentido:

1.- ¿Para usted qué importancia tiene la comunicación interna dentro de la institución educativa Santa Elena? Falta ejemplos posibles respuestas

Respuesta

2.- ¿Usted se encuentra satisfecho o insatisfecho con la manera en que se lleva la comunicación interna en la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia?
¿Por qué?

Respuesta:

3.-¿Considera usted que el liderazgo que ejerce el director es motivador y comunicativo? ¿Por qué? Explique. Ejemplos concretos de la motivación del director

Respuesta:

4.- ¿Considera usted que sus opiniones, peticiones o quejas son escuchadas por el director y miembros de la institución? ¿Por qué?

Respuesta

5.- ¿Qué aspectos considera usted que ha dificultado la comunicación interna entre los miembros de la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia? Y ¿Qué propondría usted para mejorar? Ejemplo

Respuesta:

6.- ¿Considera usted que la interacción comunicativa que experimenta en la institución Santa Elena genera confianza y compromiso? ¿Por qué? O ¿Cuáles son las formas de comunicación intolerantes que percibe?

Respuesta:

7.- ¿Ha experimentado usted alguna emoción desagradable o incomoda respecto a la comunicación entre los miembros de la institución durante la contingencia del Covid 19? Ejemplo: estrés, angustia, frustración, inconformismo, disgusto, malos entendidos.

Respuesta:

8.- Para usted ¿Qué lo motiva o desmotiva comunicarse con los demás miembros de la institución en favor de la prestación de servicios? Ejemplos:

Respuesta:

9.- ¿Considera usted que dentro de la institución Santa Elena hay una coordinación y sistema óptimo de comunicación que favorece la administración entre los miembros? ¿Cuáles son los medios empleados para poder realizar la comunicación y coordinación entre los miembros de la institución Santa Elena? Pedir un ejemplo. (realizar las actividades,

Respuesta:

10.- ¿Qué le aconsejaría usted o propondría a los miembros de la institución educativa para llevar a cabo una comunicación interna de manera integradora en favor de la administración?

Respuesta:

Anexo 6: Autorización de aplicación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Lima, 19 de octubre del 2021.

SOLICITO

Señor director:

Lic. NICODEMOS MÁXIMO SANCHEZ OLIVA

Asunto: Autorización de Entrevista.

Cordial saludo.

Es muy grato dirigirme a su persona para saludarle cordialmente y pedirle formalmente el permiso para realizar mi trabajo de investigación mediante la tesis titulada:

Gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N° 0067, Ugel 06, Lima – 2021

En ese sentido, pido a usted me autorice aplicar en forma virtual los instrumentos de la investigación a realizar a través de una entrevista a la plana docente que usted tiene a su cargo, a fin de recopilar información y evidencias para poder desallorjar mi mencionado trabajo de investigación, lo cual los datos recaudados serán utilizados únicamente con fines de estudio y de manera confidencial.

Esperando su apoyo me despido.

Atentamente

Lic. Natali Collantes Falvy



Anexo 7: Relación de participantes en las entrevistas

Anexo 7

Distribución de la muestra de actores clave de la participación de la comunicación interna.

Actores claves	Nombre	Edad	Sexo	Fecha de encuesta
Directivo	Nicodemo Sánchez Oliva	60	M	27/10/2021
Docente 1	Soledad Palacios Martínez	61	F	27/10/2021
Docente 2	Yeny Dávila Baldeon	34	F	28/10/2021
Docente 3	Katherine Avile Quispe	38	F	28/10/2021
Docente 4	María Bendezú V.	50	F	29/10/2021
Docente 5	Dina Estacio Aylas	32	F	29/10/2021
Docente 6	Marili Medina Fermín	42	F	29/10/2021
Docente 7	Rosaura Donaires Porras	51	F	30/10/2021
Docente 8	Carolina Mendoza Córdova	39	F	30/10/2021
Padre de familia 1	Analí Briceño Huerta	45	F	01/11/2021
Padre de familia 2	Jaime Capcha Paitan	48	M	01/11/2021
Padre de familia 3	Luz Cueva Ríos	39	F	01/11/2021

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas

Entrevista N° 1 Miss Marilyn Fermín

Entrevistador:

Buenas tardes mis Marilyn agradecerle por participar en este proyecto de investigación soy Nataly Collantes Falvy investigadora de esta tesis que se está llevando a cabo en la Universidad César Vallejo el tema que estoy investigando es gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la institución una educativa N° 0067, Ugel 06, Lima 2021; bien el objetivo de este tema de estudio es poder justamente saber cómo es la comunicación interna, como apoya a la dirección en este caso a la coordinación en la prestación de servicios educativos .

Entrevistador:

Para poder empezar con esta entrevista voy hacerle las siguientes preguntas: su edad por favor:

Entrevistado:

Tengo 43 años

Entrevistador:

Gracias, su condición laboral:

Entrevistado:

Contratada,

Entrevistador:

Su tiempo de servicio en la institución:

Entrevistado:

Dos años

Entrevistador:

Y el cargo que usted ocupa

Entrevistado:

A profesora de aula

Entrevistador:

Gracias, bien como sabemos la comunicación interna es la interacción entre los miembros de una institución, ahora la comunicación interna siempre va a brindar buscar información oportuna y conveniente para poder ayudar a la coordinación y desarrollo de las metas y estrategias que se tienen una organización entonces de manera pertinente e integradora una de nuestras primeras preguntas a realizarle a usted es:

Entrevistador:

Pregunta 1:

¿Para usted qué importancia tiene la comunicación interna dentro de la institución educativa Santa Elena?

Entrevistado:

Bueno y en líneas generales pues es tener comunicación en una institución educativa o en cualquier ámbito que uno se encuentre es algo importante pues es algo principal porque si no hay comunicación pues no vamos a llegar a lograrlo los objetivos que uno se proponga no es básico la comunicación.

Entrevistador:

Exacto

Entrevistador:

Pregunta 2:

¿Usted se encuentra satisfecho o insatisfecha con la manera en que se lleva la comunicación interna en la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

Bueno no me siento tan satisfecha o sea no estoy satisfecha.

Entrevistador:

¿Y a qué se debe?

Entrevistado:

Por la falta de empatía como director no con todo el personal creo yo sí con todo el personal la falta de consideración hacia el maestro no; el director solamente nos impone lo que él cree conveniente no.

Entrevistador:

Pregunta 3:

¿Considera usted que el liderazgo que ejerce el director es motivador y comunicativo?

Entrevistado:

Cómo le he mencionado pues eso desmotiva pues no todo el personal que está ahí está contento, por allí va a ocurrir situaciones inesperadas porque todos somos seres humanos estamos pasando una situación muy difícil hablar en este tiempo de pandemia y no hay mucha empatía el en la en el caso en esta institución no de parte del director.

Entrevistador:

¿y para usted qué tipo de liderazgo está ejerciendo el director en la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Qué tipo de liderazgo

Entrevistador:

¿O cómo lleva su liderazgo al momento de comunicarse con los demás miembros de la institución?

Entrevistado:

Claro casi es como orden no, orden de que tenemos que cumplir cosas o diferentes actividades porque no todo lo que realiza está organizado esto bueno eso es lo que nos da a ver a nosotros porque las diferentes actividades que tenemos que entregar

o realizar los comunican a última hora en el mismo día, nos pide reuniones en el mismo día y a veces no todos tenemos el tiempo es la disposición en ese momento.

Entrevistador:

No claro es verdad y ahora en este tiempo de pandemia que se lleva más que todo el trabajo virtual y estamos en casa hay otros quehaceres entonces como que cuando se avisa a última hora esto des planifica a veces lo que ya se tenía planificado en el día no, me imagino que es por ahí el malestar tal vez que usted no manifiesta.

Entrevistado:

Sí por ahí gases es la situación y más pues en este tiempo de pandemia pues estamos todos estresados, uno es el estrés, otras diferentes situaciones que pasamos en este en este tiempo no en esta situación no.

Entrevistador:

Claro por la misma enfermedad que estamos llevando en el día a día es verdad.

Pregunta 4:

¿Considera usted que sus opiniones, peticiones, quejas son escuchadas por el director o demás miembros de la institución?

Entrevistado:

No a mí por lo que yo logró percibir no son escuchadas porque el director solamente él tiene bueno la comunicación es así no de manera vertical no porque no él tiene algo que hacer nos comunica y listo no y todos tenemos que cumplir, así es.

Entrevistador:

El director en este caso no es de las personas que programa de manera horizontal en unión y coordinación con todos solamente de manera personal sería así.

Entrevistado:

Exacto si este es el caso.

Entrevistador:

Pregunta 5:

¿Qué aspectos considera usted que ha dificultado la comunicación interna entre los miembros de la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

dificultades con todos los miembros.

Entrevistador:

Usted, ¿Qué dificultades ha encontrado como miembro o qué dificultades han tenido para poderse comunicar en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

Qué dificultades podría ser bueno en lo que le mencioné pues no sé yo creo que todos se sienten así porque le falta empatía pues el director no se pone en él en la posición de uno no me pude todo si lo dejan bien no eso es lo que falta no y es por eso que no estamos todos pues motivados no trabajamos por vocación trabajamos porque queremos porque deseamos porque queremos hacerlo bien, bueno en ese caso con los chicos no con los alumnos pero el caso del director pues tenemos que cumplir con los él.

Entrevistador:

¿Cree usted que cuando van a organizar una actividad o van a organizar una planificación lo llevan de manera correcta organizada o es des planificada; para ustedes un punto de vista precisión cómo llevan esa comunicación para poder organizarse?

Entrevistado:

Cómo le mencionaba o el director nos informó pues a veces este sin tiempo no nos dan mucho tiempo casi las actividades lo hacemos de manera improvisada de un momento a otro hoy día o mañana tempranito o sea cosas nos da mucho tiempo para podemos organizar para podernos comunicar y tratar de hacerlo mejor no, entre comisión no puede con los demás colegas

Entrevistador:

¿Y cuando estaba en comisiones también surge estas mismas dificultades; solamente la dificultad de la comunicación es como el director también surge cuando estaba en subcomisiones?

Entrevistado:

No solo es con el director porque o sea le cómo le he mencionado el director nos pide algo alguna actividad que tengamos que hacer y nosotros pues con los demás maestros si conversamos con ellos dialogamos y por eso le digo creo que no todos nos sentimos entendidos por parte del director no.

Entrevistador:

¿Y qué propondría usted para mejorar esta situación?

Entrevistado:

Propondría porque el director sepa escuchar no a todos, que sea más planificado, que sea más organizado pues sí todos así vamos a poder tener mejores logros no; no hacerlo así rápidamente a la volado por cumplir.

Entrevistador:

Comprendo y

Pregunta 6:

¿considera usted de manera personal que la interacción comunicativa que experimenta en la institución en Santa Elena hasta el momento le genera confianza y compromiso con su trabajo, compromiso con la institución?

Entrevistado:

Como le digo sí todos como docente tratamos de hacer lo mejor tenemos, compromiso con los alumnos con los padres de familia y bueno eso ya claro es de acuerdo a cada persona, pero en realidad con el director el trato es así no entonces de esa forma hacemos lo mejor que podemos.

Entrevistador:

Pregunta 7:

¿Ha experimentado alguna comunicación intolerante o apercibido cuando ha estado en reuniones o actividades en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

En relación con los padres o el director

Entrevistador:

En relación claro con los padres, con relación también con los mismos docentes no, si es que ha habido en algún momento una situación como tal vez intolerante; cuando me refiero intolerante tal vez alguna dificultad al momento de expresar su opinión tal vez o algún malentendido entre docentes.

Entrevistado:

Con los docentes no hay problema, tratamos nosotros de realizar todos lo mejor que podemos, nos tratamos con mucho respeto y tratamos de hacer las cosas bien no; con los padres por la situación misma que estamos pasando por distintas actividades que ellos tienen pues la situación ahora de enseñanza de manera virtual pues a veces quizás a ellos los tienen en una situación así este que estén con poca paciencia no, estresados entonces a veces en algunas ocasiones he tenido pues problema con una mamita en especial no pero no con todos no, así como el director pues el trato de esa forma.

Entrevistador:

Pregunta 7:

Y ¿usted experimentado alguna emoción desagradable e incómoda respecto a la comunicación interna que en la institución educativa como estrés angustia tal vez frustración en algún momento disgusto, frustración?

Entrevistado:

Frustración, disgusto porque he tenido situaciones personales en lo que en las cuales no me he sentido pues este escuchada no con el director no siempre que uno tiene un líder, el líder pues siempre tiene que estar este adelante y ser empático o sea tener a muchos valores y que no solamente implique pues dirigir ordenar o llevar adelante una institución, sino que también se puede se debe preocupar por la situación no de todos los integrantes todos los que conforman la institución educativa.

Entrevistador:

Claro, así es porque sí bueno nos sentimos motivados o escuchados muchas veces afecta también en nuestra labor ¿y eso ha sido ocasión de que haya afectado tal vez en su labor de usted al no sentirse cómoda tal vez al experimentar está bien situación con el director?

Entrevistado:

Sí claro, uno se siente mal no porque ha habido situaciones en las que uno pues se enferma o ha tenido algún familiar cercano enfermo, diferentes situaciones personales que a veces escapan de uno que uno no lo planifica, pues; no nos sentimos escuchados por el director, igual tenemos que cumplir, igual tenemos que estar, no para él no hay otra solución, tienes que realizarlo, tienes que trabajar, tienes que hacerlo sin importarle quizás los sentimientos que el personal tenga eso me ha pasado.

Entrevistador:

Pregunta 8:

¿Para usted qué le motiva o desmotiva a comunicarse con los demás miembros de la institución a en favor de la prestación de servicios que ustedes brindan?

Entrevistado:

En favor que me motiva, a veces trato de hacerlo los alumnos no trata de hacer las cosas bien trata de que el alumno se sienta bien no, cuando pensamos en función a los alumnos pues todos pues unimos fuerzas y entre docentes pues hacemos lo mejor no

Entrevistador:

Y se unen para poder llevar adelante las instituciones así estoy mucha razón.

Pregunta 9:

¿Considera usted que dentro de la institución Santa Elena hay una coordinación y un sistema óptimo de comunicación que favorece a la administración de todos los miembros de la comunidad educativa?

Entrevistado:

En cuanto a la coordinación pues como le mencione el trato es solo del directo de manera vertical no es tan óptimo pues el trabajo así uno no se siente tan a gusto no, entonces hacemos las cosas por cumplir y por no quedar mal, tratar de siempre salir adelante no, en la actividad que el director nos proponga porque la mayoría que conformamos esta institución educativa tratamos de llevar en alto las actividades pues lograrlo, lograr nuestro objetivo muy a pesar de la forma de trabajo del director.

Entrevistador:

¿y cuáles son los medios empleados dentro de la institución para poder realizar la comunicación interna para poder y una coordinación entre los miembros?
¿Qué medios se han empleado cómo se comunican ustedes?

Entrevistado:

Solamente por el WhatsApp o reuniones en zoom, ese medio utilizamos.

Entrevistador:

¿Y ese medio es institucional tanto entre docentes, padres de familia y alumnos?

Entrevistado:

Exacto utilizamos esos medios para trabajar con ellos.

Entrevistador:

Pregunta 10:

¿Y si estaría en sus manos o le propusiera a usted qué aconsejaría o propondría a los miembros de la institución Santa Elena para llevar a cabo una comunicación interna de manera integradora en favor de la administración que propondría usted?

Entrevistado:

En favor de la administración pues tiene que empezar del líder pues no, que el líder sea empático, que piense en que nos trate de agradar a todos porque eso no es en realidad lo que uno desea, que sea empático porque en muchas situaciones como le mencioné anteriormente, hay muchas situaciones que a veces escapa de nuestras manos; y que también se sienta que uno es escuchado, uno es importante en la institución no, porque al sentirse uno atendido, escuchado te sientes parte de algo, entonces trabajas con mucho más cariño y tratando después de que te sientes parte de. Por eso mismo ya uno trabaja motivado, si uno se propuso digamos llegar a un 10 podemos hasta llegar a un 100 no, cuando uno se siente pues parte de algo, cuando te sientes como familia es decir no, cuando uno está motivado pues da más de sí.

Entrevistador:

Y de esa manera uno puede aportar más a la institución y en este caso en favor de la prestación de servicios que ustedes realizan no.

Entrevistado:

Ajá así es bueno quisiera

Entrevistador:

Agradecerle por su tiempo y por la entrevista que está bueno está apoyando en este caso en esta investigación y preguntarle si ¿es que usted tiene alguna duda tal vez o pregunta para poder aclarar?

Entrevistado:

No este está todo claro está bien, de verdad esté muy agradecida de ser parte de su investigación no y que esto ayude pues a usted a que las instituciones educativas pues tengan como eje principal la comunicación para el desarrollo de una institución educativa.

Entrevistador:

Agradecer una vez más por su tiempo y si tuviera alguna duda tal vez más adelante comunicarse pues por medio del email que le he enviado pues sino a través del número de celular que también vemos brindado si es que tuviera alguna duda gracias y tenga una linda tarde.

Entrevistado:

Hasta luego gracias.

Entrevista N° 2 Miss Dina

Entrevistador:

Buenas tardes miss agradecerle de antemano por su apoyo en este proyecto de investigación el tema que yo estoy investigando es gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos en la institución Santa Elena UGEL 06 Lima -2021. Primeramente, decirle a usted que si se sintiera incómoda con las preguntas; usted está con todo el derecho de poder agarrar y pedir que se pare la entrevista para poder cuenta con toda la disponibilidad y el derecho para poder avisar si es que se sintiera incómoda, entonces usted acepta el poder llevar esta entrevista para poder continuar mis.

Entrevistado:

Si

Entrevistador:

Gracias, entonces comenzamos con los datos principales ¿Qué edad tiene usted?

Entrevistado:

35 años

Entrevistador:

¿Las condiciones laborales en que usted se encuentra actualmente en el colegio institución Santa Elena?

Entrevistado:

Contratada

Entrevistador:

¿tiempo de servicio que tiene la institución?

Entrevistado:

Dos años

Entrevistador:

¿El cargo que usted tiene actualmente en la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Docente de aula

Entrevistador:

bien como yo le manifestaba y le comentaba esta investigación es acerca de la comunicación interna y la comunicación interna es la interacción entre dos o varias personas con el fin de poder coordinar, poder manifestar y decir las cosas para llevar de acuerdo a una organización, una coordinación adecuada si no de esa manera no se va a poder trabajar de manera coherente y no se va a poder lograr las estrategias o la planificación; entonces es muy importante que toda institución o empresa tenga una comunicación interna. y no solamente la institución Santa Elena con los docentes sino también a nivel nacional y cualquier empresa debe

contar con una comunicación básica para realizar los objetivos, los logros o las metas que se quieran desarrollar, con este preámbulo le voy a hacer la primera pregunta.

Pregunta 1:

¿para usted qué importancia tiene la comunicación interna dentro de la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Es importante la comunicación interna ya que como tú dices nos ayuda a lograr o alcanzar nuestros objetivos ya sea de manera pedagógica también de manera personal; qué es lo que yo quiero lograr más adelante y lo que tengo que comunicar en este caso coordinar con las colegas es muy importante la comunicación interna.

Entrevistador:

Claro es verdad mis porque sin la comunicación no se puede obtener la coordinación necesaria.

Pregunta 2:

¿Usted se encuentra satisfecho o insatisfecho con la manera en cómo la institución Santa Elena lleva la comunicación interna en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

En este tiempo de pandemia bueno la comunicación interna más que nada ha sido de grado, no porque pocas veces nos hemos reunido con las colegas en a nivel institucional ya que por motivos de repente de de coordinación no se ha hecho, a nivel de aula si nos hemos estado reuniendo constantemente yo puedo decir que no es una comunicación como debería ser pero que tampoco están no estamos tan decaídos en comunicación. Comunicación hay, pero es poca

Entrevistador:

Todo caso es mínimo no es como cuando se trabaja de manera presencial

Entrevistado:

Claro que si

Entrevistador:

¿Para usted qué cree que ha afectado o que han sido los tal vez las dificultades que hayan afectado a esta comunicación interna tanto a nivel institucional como a nivel de docentes y creo que esto también sería a nivel de padres y alumnos porque a las finales es todo en general la comunicación?

Entrevistado:

Bueno qué es lo que ha hecho que de repente se pierda la comunicación yo creo que también puedo pecar de repente en decirlo el cambio de director no en este tiempo de pandemia hemos conocido un nuevo director pero a la vez no lo hemos conocido o sea lo conocemos de forma habitual más no lo conocemos de forma

presencial el año pasado trabajábamos con la profesora Magdalena y ella pues conocía a la mayoría de los docentes entonces había como que más comunicación habían más reuniones se coordinaba mejor las actividades a comparación de ahora no actualmente

Entrevistador:

Entonces en este caso se diría que lo que ha afectado a la institución es en la cabeza es la principal no el no poder tener tanto conocimiento tanto de parte de él como de parte de los docentes porque creo que es ambos conocer. Con respecto a la siguiente pregunta que diría

Pregunta 3:

¿Considera usted que el director ejerce un liderazgo motivador y comunicativo entre todos los miembros de la comunidad en todos los miembros de la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Yo creo que si el director hace su esfuerzo tiene muchas pero muchas veces él mismo lo comenta que tiene que asistir a charlas a capacitaciones y que también está llevando un estudio no está estudiando y que eso de repente le demanda demasiado tiempo.

Entrevistador:

Ya

Entrevistado:

Entonces como que las coordinaciones están, pero como le comento es mínima.

Entrevistador:

Entonces es mínima.

Bueno este en este caso si usted tuviera la disponibilidad que le sugeriría tal vez al director para que se pueda llevar mejor a cabo esta comunicación interna.

Entrevistado:

De repente proponerle que a nivel institucional nos reunamos una vez al mes propio yo de mi parte propongo eso que nos reunamos una vez al mes y ver cómo él en las reuniones lo hacemos no cuáles son los logros cuáles son las dificultades en cuáles son los avances que se está haciendo ahora que ya sabemos que el próximo año posiblemente sean las clases de forma presencial o semipresencial ya el colegio debe estar pues implementando en lo que son los protocolos de seguridad ¿cuántos van a entrar por aula? entonces coordinar todo eso entonces se necesita tiempo yo sé que el director tiene toda la voluntad pero como le digo porque tiene actividades que hacer y de repente las obvia o las deja para después y se nos acaba el año.

Entrevistador:

Si ya no nos queda más que bueno creo que semanas porque ya ahorita entramos se nos va a noviembre y diciembre semanitas o más y acaba el año.

y ¿cuándo ustedes han tenido las reuniones como institución cómo han sido sus reuniones, ¿cómo ha sido esta comunicación? ¿usted cómo ha podido percibir que se lleva a cabo?

Entrevistado:

Bueno con el director la participación es total porque el director empieza a preguntar a todos los docentes generalmente se ve que las docentes son poco participativas, de parte de las nombradas también se puede notar eso que no son de repente como unas guías para los que somos contratadas son como nosotros es como si fuéramos visitantes sí porque estamos de pasada no en cambio ella son dueños de la casa podría decirse entonces deberían orientarnos más deberían participar más; más no ellas buscan primero que empujan a las contratadas ante ustedes y después vamos nosotros eso también no es como si quisiera.

Entrevistador:

Dificulta un poquito no el poder de esa manera coordinada porque están esperando que otra persona pueda este como que dar la idea a motivar no ser idea de esa manera.

Pregunta 4:

¿considera usted que sus opiniones peticiones o quejas son escuchadas por los miembros de la institución Santa Elena y por el director?

Entrevistado:

Sí. No he tenido dificultades hasta el momento. Porque cada vez que tengo una consulta o duda sobre un documento el director me responde por el WhatsApp y soluciona mis preguntas, igualmente las docentes de mi grado e institución hay una coordinación por los medios tecnológicos.

Entrevistador:

Pregunta 5:

¿Qué bueno eso es muy importante en verdad en una es una institución que aspectos ha dificultado para usted la comunicación interna en todos los miembros de la institución Santa Elena en especial cuando ustedes tienen reuniones qué aspecto les dificulta tal vez para poder coordinar algo, que ha observado?

Entrevistado:

La poca participación que le digo no es lo único que dificulta porque ya cuando se empieza a tomar los puntos que se trata en reunión ya la comunicación pues va fluyendo y se hace de forma continua ya no hay ya no hay pues dificultades.

Entrevistador:

Pregunta 6:

¿considera usted que la interacción comunicativa que experimenta la institución le genera confianza y compromiso para poder desempeñar de buena manera la prestación de servicios que usted brinda? ¿A usted le genera confianza compromiso esta comunicación con la institución?

Entrevistado:

Sí me genera confianza.

Entrevistador:

¿Cómo así a usted le genera esa confianza debido a que qué aspecto lo que le agrada para que se pueda sentir esa confianza pueda sentirse a gusto trabajando con el compromiso que tiene con su institución?

Entrevistado:

Porque toman en cuenta las opiniones no y no solamente las mías sino la de todos se va tomando en cuenta y después muy provechoso para todos porque no hay en algunas de repente ideas que puede tener la otra colega como que se va sumando y se va haciendo una idea general entonces se va pues resaltando cada uno de los puntos que se ha tocado entonces para mí eso es importante

Entrevistador:

Entonces como que todos los aportes van complementando uno y otro y ya sale una idea general claro sí y eso es importa si es verdad eso es muy importante.

Pregunta 7:

¿Usted manifiesta usted experimentado alguna emoción desagradable o incómoda respecto a la comunicación interna en este tiempo de pandemia tal vez amigos y estrés frustración?

Entrevistado:

De parte mía de parte de las colegas

Entrevistador:

Ambas partes tanto de manera personal porque podemos saberlo vivido también no solamente con los colegas también podemos haberlo vivido en el trabajo con nuestros niños con nuestros padres hacen con el mismo director y también cuando han tenido ustedes reuniones ¿Cómo ha podido experimentar ese ambiente? no sí también se ha generado tal vez algún momento esa angustia ese estrés.

Entrevistado:

De todas maneras, si no se ha sentido angustia sentido lo que usted manifiesta no porque eran tiempos difíciles el año pasado o sea era mucho más notorio este año como que ya se han adecuando a la nueva normalidad, pero se ha sentido angustia a nivel docente, a nivel padres de familia, a nivel estudiantes también se ha sentido ese ese tema desde angustia como usted dice no.

Entrevistador:

Y ¿Por a qué se debió al menos a nivel de docentes a qué se debió este nivel de estrés y angustia que han vivido, cuales ha sido tal vez las dificultades que ocasionaron este estos inconvenientes desde su punto de vista a nivel institucional?

Entrevistado:

Sí a ver a nivel institucional porque el trabajo era nuevo no para los docentes era un trabajo nuevo muchos colegas que son mayores se les dificultaba y a veces pues como que ponían excusas para no llevar el trabajo como como se debería realizar entonces se sintió eso desde el año pasado, también por la falta de repente de recursos de parte de nosotros, también de parte de los estudiantes. Nuestra angustia era ¿Cómo van a aprender? Era la preocupación para todos los colegas nos reuníamos y decíamos pues ¿Qué estrategias vamos a utilizar? ¿Cómo lo vamos a hacer? de todas maneras era algo preocupante y también eso nosotros llevamos a los padres de familia y ya ni qué decir cuando se enfermaron ellos tuvieron muchos de ellos tuvieron pérdidas también de familiares y eso causaba que toda la familia pues tenga de repente el lado emocional decaído no.

Entrevistador:

Si es cierto afectaba bastante porque ya venía un estrés, la preocupación no aparte del trabajo también porque otro problema que hubo otro factor importante fue el trabajo a muchos también se vieron afectados en el trabajo y en este caso mis ¿Qué plataformas por qué o qué medios utiliza la institución para poderse comunicar con sus docentes, con sus padres de familia y con sus estudiantes?

Entrevistado:

Bueno nosotros estamos generalmente trabajando por el grupo de WhatsApp ahora que sé que hay docentes que ya estamos trabajando con lo que es la plataforma zoom llevamos las clases por zoom, el director también envía los comunicados, si hay reuniones todo es por la plataforma zoom.

Entrevistador:

Entonces todo en las redes sociales que maneja la institución es entre WhatsApp y el zoom no, para poderse comunicar con sus padres, bueno ahí hay un avance.

Pregunta 8:

¿Para usted qué la motiva o la desmotiva comunicarse con los demás miembros de la institución Santa Elena para poder prestar un servicio de calidad?

Entrevistado:

Bueno el mayor motivo de todo docente son los estudiantes no, que nuestros estudiantes logren número uno estar bien emocionalmente, brindarles nosotros un de repente un respaldo emocional, de repente a distancia no es como nosotros quisiéramos que sea de manera así personal no se puede pero de todas maneras es un motivo no para que nosotros podamos pues estar con ellos ahora hablando de manera pues también pedagógica queremos que todos no sé nuestros estudiantes participen de forma constante cosa que todavía tenemos ahí dificultades, número dos también pues que nuestros estudiantes alcancen el logro verdad su logro que nosotros los hemos puesto nos hemos esforzado tanto por dar todo de nosotros sí y es lo que todo docente quisiera.

Entrevistador:

Sí es verdad porque si los estudiantes están bien van a hablar bien también de las personas que han estado detrás de ellos apoyándolos que sería en este caso

sus docentes no eso es lo importante y aparte ellos van avanzando y van aprendiendo a ver con respecto a la siguiente pregunta:

Pregunta 9:

¿Considera usted que dentro de la institución Santa Elena hay una buena coordinación y un sistema óptimo que favorece la administración de los miembros?

Entrevistado:

Creo que sí, si hay una buena administración y una buena comunicación me veo que el director siempre está pendiente de los documentos que deberíamos estar pues al día presentar de los cursos que debemos llevar en Perú educa entonces siempre está ahí viendo este lado no.

Entrevistador:

¿Y quién es el que coordina, que lleva esta organización, la coordinación en la institución Santa Elena?

Entrevistado:

El director

Entrevistador:

Es la única persona encargada ahorita de poder coordinar se diría así.

Entrevistado:

Si él es el que ahorita es el que pues está en mayor coordinación con nosotros los docentes.

Entrevistador:

En este caso preguntarle ¿Cuáles han sido los medios que en este caso el director ha utilizado para poderse comunicar tanto con los padres de familia con ustedes y si para usted cree que estos medios han sido favorables si cree que realmente ha llegado a cumplir el objetivo que el director ha querido sí han tenido respuesta o han tenido dificultades?

Entrevistado:

Como le comenté la plataforma zoom y los mensajes por WhatsApp, el objetivo si sea evitó que el director ha tenido también una buena cantidad por ejemplo de padres de familia en las reuniones de docentes yo creo que la mayoría hemos estado presente en casi todas las reuniones en lo que es la semana de gestión por ejemplo hemos estado reunidos toda la semana y casi todo lo que se ha podido cortar podido coordinar en su gran mayoría del trabajo que se iba a realizar.

Entrevistador:

Eso es muy factible y por último usted

Pregunta 10:

¿Si usted fuera la directora de la institución Santa Elena qué acciones haría para mejorar la comunicación interna y tener una buena administración y coordinación en favor de la institución?

Entrevistado:

Designar funciones también es muy importante y eso es una manera también de comunicación interna porque de repente se me es imposible pues tener una comunicación constante con todos los docentes ya sea por el tema de horarios pero es importante el trabajo en equipo el formar equipos el tener de repente el líder eso por grados es muy importante entonces se podría trabajar de esa manera no de formar equipos hacer pues qué sé yo comisiones como ya se hace pero hacer por decirlo así hacerlos trabajar a todos los que son parte de las funciones estaciones no de distintos grupos, de distintas actividades que se va a realizar.

Entrevistador:

Y ¿Usted considera que las comisiones que hay actualmente trabajan acorde cumplen sus funciones y realiza una coordinación adecuada usted cómo ha visto en este caso sus funciones de estas comisiones?

Entrevistado:

Se ha visto poco la porque ya que estamos en el tema de pandemia yo sé que las comisiones en forma presencial sí trabajan pero como este año y el año pasado han sido de manera de manera virtual pues se ha visto una baja de lo que es hasta los temas de actividades las actividades no se han realizado cómo se tenía previstas, como estaban elaboradas en nuestra planificación es más nosotros empezamos con una planificación que no se llevó las actividades ni de esa ni de esa planificación entonces desde allí se dejó pues de lado lo que son varias comisiones, ahora solamente han trabajado las comisiones que son pues necesarias de manera virtual.

Entrevistador:

Las básicas se diría no y las demás han quedado de lado eso es lo que se está observando y en este caso ¿Por qué cree usted que ha sido que las demás comisiones no hayan participado, no hallan funcionado por falta por interés, o tal vez algún otro inconveniente?

Entrevistado:

Porque no sea dado la oportunidad no sea no sea requerido por decirlo así; interés yo sé que las profesoras han tenido todas las ganas porque las he visto dos semanas y las conozco recién y se ha visto que tienen pues este una manera de trabajar organizada no pero no se ha dado porque no se ha dado la oportunidad.

Entrevistador:

Más que todo ha sido el factor en este caso de poder desempeñar su papel bueno en este caso función que ellas tenían que haber cumplido bien mis Dina en este caso preguntarle usted si tiene alguna pregunta esta tal vez, alguna duda para poder responder. También a la vez agradecerle por responder con transparencia, con tranquilidad estas preguntas que en sí se está llevando en mi investigación con el fin de poder ver cómo está la comunicación no solamente de la institución porque es algo que al final como le dije esto lo llevamos a nivel mundial y a nivel de nuestro Perú todas las instituciones nos hemos visto afectadas y en especial ahora en este tiempo virtual de pandemia que nos cambió totalmente la vida. Personalmente no domino mucho la tecnología hasta el día de hoy a veces nos ha costado bastante y en un inicio dificultó la comunicación.

¿Tendrá alguna duda?

Entrevistado:

No, no Natali todo está claro y ha sido muy agradable conversar contigo; más bien te felicito por seguir aportando a la educación.
Gracias por considerarme en esta investigación.

Entrevistador:

Gracias a usted y cuídese tenga una linda tarde.

Entrevista N° 3 Miss Jenny

Entrevistador:

Buenas tardes miss Jenny agradecerle por el tiempo y por apoyar en esta investigación que estoy realizando en este caso soy estudiante de la Universidad César Vallejo mi nombre es Natali Collantes Falvy, que esta esté optando por obtener el grado de maestría en gestión pública entonces el título en este caso de mi tema de investigación es gestión de la comunicación interna en la estación de servicios educativos en la institución educativa 0067, Ugel 06, Lima – 2021.

Para poder empezar con esta entrevista voy a empezar con los siguientes datos y preguntarle: ¿Usted cuántos años?

Entrevistado:

En primer lugar, miss buenas tardes, bueno agradecerle por esta entrevista para responder a la pregunta que usted me ha hecho tengo 31 años.

Entrevistador:

Qué joven es usted y me gané en edad, entonces estamos viendo jóvenes todavía. ¿Cuánto tiempo usted tiene laborando en la institución educativa que se encuentra actualmente?

Entrevistado:

Es mi segundo año en la institución educativa

Entrevistador:

¿Qué tipo de situación laboral se encuentra usted?

Entrevistado:

Bueno estoy en la modalidad de contrato

Entrevistador:

Y ¿Qué cargo tiene usted miss?

Entrevistado:

Maestra de aula

Entrevistador:

Perfecto muchísimas gracias. Entonces pasó a explicarle que como le dije en un inicio el tema de esta investigación que estoy realizando es gestión de la comunicación interna una prestación de servicios educativos y entendemos por comunicación interna a la interacción de una o varias personas que buscan brindar una información un servicio oportuno y conveniente hace un desarrollando la coordinación adecuada y desarrollo de las metas y estrategias para la institución entonces la comunicación interna como vemos es muy importante, porque si no se podría coordinar, no se podría organizar una institución educativa y no solamente una institución educativa sino cualquier estado incluso negocio entonces si no hay una comunicación interna se podrían de esa manera lograr los objetivos esperados entonces es esa la categoría que estoy realizando y es por eso que vamos a empezar en este caso con la

Pregunta 1:

Para usted ¿Qué importancia tiene la comunicación interna dentro de la institución educativa Santa Elena?

Entrevistado:

Bueno en sí es importante ya que cada uno de nosotros tenemos un punto de vista no, que podemos como decir aportar algo bueno para la institución y cuando entre todos tenemos una buena comunicación creo que la institución surge, te va bien pero cuando de repente no existe la comunicación, sino que digamos el director solo imponga su voluntad creo que no marcha bien no es mejor creo que un trabajo en equipo donde todos nos mantengamos comunicados.

Entrevistador:

Claro es verdad para que pueda este surgir un buen trabajo y lograr las metas esperadas, sí pues tenemos que trabajar todos ordenadamente, todos deben brindar su opinión. siguiente pregunta

Pregunta 2:

¿Usted se encuentra satisfecha o insatisfecho tal vez con la manera en cómo se está llevando la comunicación interna institucional Santa Elena en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

Bueno satisfecho porque siempre tenemos reuniones con el director, con las maestras y cualquier decisión que se tome siempre entre todos coordinamos no, tratamos en lo posible de que no haya esa discrepancia digamos contratados son nombrados sino entre todos llegar a un buen acuerdo y se llegue o se realice lo previsto digamos.

Entrevistador:

Para empezar que estamos en el tiempo en este caso remoto porque usted sabe que el trabajo cambió de manera abrupta por eso la pandemia no, de lo que éramos presencial pasó al virtual entonces ¿Se vio afectado la comunicación interna entre ustedes como docentes?

Entrevistado:

En un inicio sí, porque el algunas maestras digamos no manejan bien la tecnología no, el año anterior era un poco complicado llamar a veces llamabas y la maestra estaba ocupado o viceversa no, ellos te llamaban entonces y estabas ocupado entonces, no había mucha coordinación pero después poco a poco nos íbamos adaptando manejamos ya mejor el WhatsApp y luego ya también por el zoom del año anterior por ejemplo yo más utilizo WhatsApp con las maestras ya que ellas ya son personas mayores entonces no mucho utilizan el zoom o Google meet; todo era por el WhatsApp, siempre nos hablábamos nos escribíamos, nos mandábamos audios o algo así de esa manera coordinada en este año sí ya las maestras están más actualizadas.

Entrevistador:

Se diría que han aprendido de la tecnología.

Entrevistado:

Claro.

Entrevistador:

Creo que facilita el que ellas hayan prendido la interacción por zoom o Google meet, ayuda entre ustedes como colega en este caso la no y lleven una creo que mejor coordinación. Muy bien que bueno o sea no van han ido superando eso es lo que se pueden observar.

Pregunta 3:

¿Considera usted que el liderazgo que ejerce el director es motivador y comunicativo?

Entrevistado:

El director

Entrevistador:

El liderazgo que el director ejerce en la institución ante toda su plana docente y no solo plana docente porque las finales él es el líder de toda la comunidad educativa que lo conforman tanto padres y alumnos; ¿ejercer un buen liderazgo a su punto de vista? y ¿Cómo está ejerciendo?

Entrevistado:

Bueno este año él ha asumido el cargo en un inicio se vio que al parecer a mi punto de vista era una persona de repente autoritaria, pero a medida que ha ido pasando el tiempo se le ha conocido mejor no, él también al igual que la directora anterior comparte los documentos no nos lo muestra las decisiones también nos preguntan entre todos coordinamos y este bueno este en la actualidad si esto que sí es maneja bien la institución educativa.

Entrevistador:

Qué bueno eso es muy importante porque manejar una comunidad educativa no es tan fácil ya que comprende varios en este caso más que sectores varios miembros: como docentes, padres y alumnos y cada uno tiene diferentes caracteres.

Pregunta 4:

¿Considera usted que sus opiniones de usted, sus quejas, tal vez peticiones, son escuchadas por el director y los demás miembros de la institución?

Entrevistado:

Si, porque a veces cuando tengo alguna inquietud hoy algún inconveniente se le comunica al director, él nos escucha y trata de solucionar el problema o también cuando hay de repente alguna inquietud por parte de los padres de repente no, él también me llama maestra esto está sucediendo dígame esto ya y lo conversamos.

Entrevistador:

Y ¿Cuándo tiene estos contratiempos en este caso algunas quejas o peticiones que tiene que decir u opiniones porque medios lo realiza?

Entrevistado:

Por llamada telefónica lo llamo o él me llama o a veces será que está ocupado entonces se le deja un mensaje al WhatsApp, pero si te responde y no te deja en visto o sea cualquier cosa inquietud ya entonces llama lo vemos, a veces algún pedido que los padres no saben, o a última hora están enviando documentos de sus hijos para el trabajo entonces le digo director tal mamá se llama Estrella, entonces me escribe o si no me dice deme el documento y yo lo facilito. En eso sí es una buena coordinación.

Entrevistador:

Qué bueno es muy muy importante para que la institución de esa manera pues tenga los logros esperados no cuando hay una buena comunicación entre la plana docente

Pregunta 5:

¿Y qué aspectos considera usted que ha dificultado la comunicación interna entre los miembros de la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

De repente la socialización, como todo eso de manera virtual en algunos casos se ha observado en las reuniones que hemos tenido y que no todo a veces no todos estamos a veces alguno de repente en ese horario tiene algún inconveniente o no entonces lamentablemente en eso no estamos al 100% en una reunión no siempre va a faltar uno o va a faltar alguien no.

Entrevistador:

Bueno como usted dice puede haber diversos motivos mayormente ¿Cuáles han sido los motivos este que ha habido cuando para que no esté algo los docentes al 100%?

Entrevistado:

En algunos casos por salud, otros casos también porque de repente en el caso de educación física se les acusa el horario entonces por ello no han entrado.

Entrevistador:

Entiendo, comprendo sí pues a veces no es fácil porque todavía los profesores tienen que atender sus horarios de trabajo.

Entrevistado:

Otras veces el mismo internet también perjudica, al mismo director le paso en una reunión que tuvo lo votó.

Entrevistador:

Si la misma plataforma a veces también te saca.

Entrevistado:

Si ha habido algunos inconvenientes cuando estamos ahí de repente ya el director está exponiendo algún tema o diapositivas pues se sale o sea si se retira de la reunión y nuevamente tiene que comenzar y no solo ha pasado eso en la institución, sino que a veces cuando la Ugel también manda a una charla o algo nos ha ocurrido eso.

Entrevistador:

Creo que es muy frecuente no, porque amo más que todas las plataformas y las redes sociales la señal creo que a veces este como que todavía falta mejorar un poquito y es ahí las dificultades de su gran mayoría.

Entrevistado:

Cuando no hay buena cobertura se corta y a veces no llegas a comprender bien lo que se está tratando.

Entrevistador:

Eso es verdad, ¿Y lo mismo también ocurre con los niños, con los alumnos, con los estudiantes cuando usted lleva sus clases, también tienen dificultades?

Entrevistado:

Bueno en mi caso estamos trabajando por WhatsApp y lo trabajamos bien pero el día que hubo que se colgó WhatsApp se colgó todos y hubo una incomodidad. Ocurrió a nivel mundial los perjudico a los niños, no podían mandar sus tareas, me llamaban Miss que no sé qué ha pasado no puedo mandarte la tarea no sale el archivo, no podían ver, entonces esas situaciones si pasa; pero mayormente no a veces; a veces ya los pequeños explican o las mamás llaman diciendo mis se ido la luz no tengo internet por eso mi hijo no va a participar pero siempre lo posible y están, siempre los que están ahí al pendiente de las clases y como sea se conectan a las clases.

Entrevistador:

Es muy importante, muy bueno para ellos también y provechoso que bueno. Con respecto

Pregunta 6:

¿Considera usted que la interacción comunicativa que hay en la institución Santa Elena le genera a usted confianza y compromiso con la institución?

Entrevistado:

Por parte sí siempre hay algunos grupitos en una institución cuando a veces este de repente no de repente no en el de contratados, pero es un poquito de nombrados no, de los nombrados y hay algunos que de repente no sé entre ellos tendrán algunas diferencias entonces este no sabes a quién apoyar sí a un grupo o el otro en cuanto.

Eso también ahí ha pasado, pero se trata en lo posible de que de repente eso no afecta tanto no, pero sí de alguna manera siempre va a afectar por más que uno no quiera.

Entrevistador:

¿Y cuando le ha pasado estos puntos porque si es verdad sucede bastante más que todo a los profesores contratados que llevan a una institución no saben aquí como decirte a qué bando colocarse no es la verdad no entonces usted qué postura toma o cómo hace en este caso para poder lidiar esta situación?

Entrevistado:

En primer lugar este conversarlo no con otras colegas que están fuera de esos grupos, qué tal qué opinas de esto, qué opinas, quién tiene la razón o como o cuál es tu punto de vista sea coordinado con alguien más, para que la institución también vaya bien cuál de ellos de repente tenga la razón no, hay algunos que de repente por capricho no de repente se van en contra no porque digamos quiera perjudicar la institución sino que de repente porque la otra persona no le no le agrada o no sé pero si se tratamos en lo posible de ver e cuál es el bienestar para la institución para todos los agentes educativos.

Entrevistador:

Y mis dentro de la institución ¿Usted ha podido percibir algún hecho intolerante con respecto a la comunicación interna tal vez cuando esta en alguna reunión a veces ocurre que hay reuniones y a alguien no le gusta algo y dice cosas demás ha ocurrido usted ha podido percibir dentro de la institución Santa Elena esas situaciones es intolerantes?

Entrevistado:

No tolerante claro habido que algunos meses han dado su punto de vista repente en algunos casos han sido exagerados digamos, pero no afectado tanto entonces ha tratado que todo se calme. Cuando el director pues habla o dirige la reunión pues trata de que todos estén tranquilos o que no haya de repente esos malos entendidos, tratar de aclararlo.

Entrevistador:

Eso es muy bueno entonces.

Pregunta 7:

¿Ha experimentado usted emociones agradables o desagradables incómodas con algún miembro de la institución, usted tal vez ha vivido estrés angustia frustración disgusto en algún momento en este tiempo de su trabajo virtual?

Entrevistado:

Con alguna maestra

Entrevistador:

Con alguna maestra, padre de familia o tal vez con el director o alumnos tal vez en algún momento en este tiempo usted ha presentado algún estrés o emoción desagradable.

Entrevistado:

Bueno creo que más que nada en especial he tenido un poco de incomodidad con algunos padres de familia uno como maestra trata de entender de repente las situaciones por las cuales están pasando algunos padres por ejemplo en la participación de los pequeños no es al 100%. Varias veces se les habla y quedas en un acuerdo con la madre de familia digamos se disculpa que no ha podido participar, pero ahora sí ya va a participar a partir de ahora parejo, pero al final no lo cumple entonces creo que a veces lo que uno habla queda al aire, o sea estamos hablando entre adultos, pero al final no lo cumple de acuerdo que no queda.

Entrevistador:

Los acuerdos lo que usted haya tomado en cuenta con ellos y eso ¿A qué se debe mi al cuál ha sido la consecuencia del motivo tal vez por el interés de los padres, tal vez no se explicó bien los acuerdos, que cree usted qué hizo que no se lleve acorde en este caso las medidas tomadas?

Entrevistado:

A veces los padres no comunican bien de repente su situación uno trata en lo posible digamos ser más abiertos con ellos para que te cuenten las cosas, porque la niña o el niño no está participando, te dicen si mis esto esta pasando, ya está bien se le entiende, pero vamos se le da la facilidad o una ayuda, aparte como maestras tenemos que ser más flexible y se les dice que al menos el día que usted descansa apoye, el día que no trabaje ayude; pero nada o sea es triste ver esa realidad como algunos padres no se comprometen con sus hijos pero también ves que hay algunos que si se comprometen al 100% en la educación de sus hijos, también hay algunos que esperan a que se les mandes recuperación para que ya al final estén igual que los demás en todo el año no ha participado digamos pero ya al final igual va a poder salvarse, por lo que menciona el Ministerio enviar las carpetas de recuperación, pero también hay algunos que sí son responsables desde el primer día hasta el final no pero algunos también no.

Entrevistador:

Y si, ¿Usted por dónde lleva la comunicación con sus padres que este en este caso herramienta utiliza?

Entrevistado:

El WhatsApp grupal y en algunos casos el zoom.

Entrevistador:

Preguntarle

Pregunta 8:

¿Para usted que la motiva o desmotiva a comunicarse con los demás miembros de la institución educativa?

Entrevistado:

Que me motivó desmotiva

Entrevistador:

Para poder comunicarse con todos para poder de esa manera coordinar las actividades que tengan que hacer ¿Cuál es su principal motivación para poder realizar esta comunicación con los docentes o con el director, con los padres?

Entrevistado:

Bueno lo que a mí me motiva es que, de alguna manera, es que todos nos llevemos bien, que todos este de alguna manera poner el hombro cómo decir que todo haya bien, cualquier cosa es que el director o al algún agregado no te podemos brindar nosotros para la mejoría de la institución es bienvenido no.

Entrevistador:

Eso es cierto, todo es bienvenido, las ideas en especial.

Pregunta 9:

¿Considera usted que la institución Santa Elena hay una coordinación y óptima comunicación que favorece a todos los miembros en la administración en su administración?

Entrevistado:

Pienso que sí.

Entrevistador:

Y ¿Por qué cree que se está llevando óptimamente esta coordinación?

Entrevistado:

Debido a las reuniones que hemos tenido y también para que digamos no haya malos entendidos por los padres de familia, también que lleva a reuniones no con ellos también y cualquier cosa que debemos informar la dirección, también nos lo comunica envíenlo a los padres socialicen esta información con sus padres de familia, creo que allí vamos bien una institución.

Entrevistador:

Y nuestra última pregunta sería para usted

Pregunta 10:

¿Qué le aconsejaría usted o propondría a los miembros de la institución Santa Elena para llevar a cabo una mejor comunicación interna donde sea integradora en favor de la administración?

Entrevistado:

Que trabajemos todos en equipo, que no haya no discrepancia digamos este por más digamos que haya grupos que este tratar de llevarnos de lo mejor, por el bien de nuestra institución ya que nosotros formamos a futuros profesionales, aparte por nuestra institución pasan muchos niños que en un futuro serán grandes profesionales, por ello todos debemos llevar todo tranquilo para que parque marcha bien todo.

Entrevistador:

Gracias por su opinión, gracias a usted por su tiempo que me ha brindado, es muy grato poder escuchar, poder ver su punto de apreciación acerca de la institución Santa Elena y agradecerle agradecer una vez más, tiene alguna duda, en todo caso preguntarle si está conforme con la entrevista cómo se ha sentido para poder dar por culminado, si tiene alguna pregunta hacia mi persona para poder realizar.

Entrevistado:

Está bien miss, solo que me siento un poco nervioso.

Entrevistador:

No se ha notado, al contrario, la felicito hemos podido dialogar tranquilamente usted ha podido responder muy bien de verdad las preguntas y en verdad la felicito y le agradezco su sinceridad y sus puntos de vista.

Entrevistado:

Más bien me gustaría leer su tesis cuando esté lista. Gracias buenas tardes.

Entrevista N° 4 Miss Carolina

Entrevistador:

Buenos días miss Carolina agradecerle a usted por su tiempo para poder realizar esta entrevista en favor de mi proyecto de investigación.

El tema que yo estoy en este caso investigando es gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos en la institución Santa Elena UGEL 06, Lima – 2021. Primeramente, pedirle a usted o avisarme si en algún momento se sintiera incómoda con las preguntas usted tiene todo el derecho de poder agarrar y decir que se para la entrevista y poder retirarse. Entonces usted está con toda la disponibilidad y el derecho para poderme avisar si es que se sintiera incómoda; entonces usted acepta el poder llevar esta entrevista para poder continuar mis.

Entrevistado:

Sí.

Entrevistador:

Gracias entonces comenzamos con los datos principales: ¿Qué edad tiene mis?

Entrevistado:

35 años

Entrevistador:

su condición laboral en la institución Santa Elena

Entrevistado:

Es nombrado

Entrevistador:

Su tiempo de servicios que tiene laborando en la institución Santa Elena

Entrevistado:

Con este año 2021 cuatro años cuatro años

Entrevistador:

y qué cargo tiene actualmente

Entrevistado:

Docente de aula, tutora

Entrevistador:

Comentarle mis que la categorización que estoy trabajando es comunicación interna y sabemos que la comunicación interna consiste en guiar a las personas que poder brindar información entre 2 a varias personas no para de esa manera

poder coordinar y organizar una institución ya sea una institución educativa, un negocio, empresa si no se realiza esta comunicación interna no se va a poder lograr los objetivos y planes deseados y si está el fin por el cual se va a realizar la entrevista. Consiste de 10 preguntas para poder ver cómo estamos trabajando en la comunicación interna dentro de nuestra institución.

Pregunta 1:

Sería ¿Para usted qué importancia tiene la comunicación interna dentro de la institución educativa Santa Elena?

Entrevistado:

La importancia es crucial ya que permite la convivencia sana para las relaciones para fortalecer las reuniones personales que existe entre los miembros de toda la comunidad educativa, la comunicación tiene que estar basada pues en la confianza en la sinceridad, la honestidad, la veracidad de los hechos.

Entrevistador:

Claro es verdad porque si no es así no se logra los objetivos deseados.

Pregunta 2:

¿Usted como docente y miembro de esta institución se encuentra satisfecho o insatisfecho con la manera cómo se ha llevado a la comunicación interna en la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia?

Porque usted sabe que creo que en el trabajo presencial cambió repentinamente aún virtual y ya no ha sido igual entonces a su punto de vista o se encuentra satisfecho insatisfecho con la comunicación interna como lo han trabajado.

Entrevistado:

Bueno de todas maneras hay un cambio no, insatisfecho se podría decir por qué la comunicación en el presencial era diaria era pues las reuniones que teníamos era cada 15 días o de acuerdo a la emergencia se llamaba reunión y podíamos comunicarnos, aclarar las cosas, más que todo para que no se genere algún problema. En cambio, cuando quizás se llama reunión una vez cada dos meses o cada tres meses ya los problemas se solucionaron de forma de grado. Siento que estoy bien insatisfecho porque no por nuestra culpa o responsabilidad sino por el contexto que estamos viviendo no, no culpabilizo al y usted que afrontar.

Entrevistador:

Se diría que las circunstancias en qué estamos pasando afecta. Entonces claro como usted me manifiesta es verdad las circunstancias que se está viviendo ahora afecta bastante a la comunicación y ya no se lleva igual del mismo trabajo por el mismo desenvolvimiento y eso nos genera pues insatisfacción en este caso preguntarle

Pregunta 3:

¿Considera usted que el liderazgo que ejerce el director es motivador y comunicativo?

Entrevistado:

A nivel personal que sí está haciendo comunicador porque brindó mis reportes y si hay una respuesta no, en cuanto a algunas dudas que le dejó por audios también

me responde, esa parte sí, pero a nivel general el director en el grupo también se manifiesta, pero obviamente no es lo mismo que un presencial.

Entrevistador:

En el caso mis de cuando ustedes llevan las reuniones ¿Cómo es la comunicación que ustedes manejan a nivel institucional?

Entrevistado:

Es asertiva, es también democrática siempre las opiniones en consenso llegamos resolver algún problema.

Entrevistador:

Entonces se pide se diría que se pide la opinión de todos mis y todos aportan para poder llegar a ser la solución.

Entrevistado:

Es democrática, colaborativa.

Entrevistador:

Preguntarle

Pregunta 4:

¿Considera usted que sus opiniones, quejas o tal vez sugerencias son escuchadas por los miembros de la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Sí mi, sí se escucha cada uno y en base a la coherencia o en base a la viabilidad de la idea se toma con la mejor decisión.

Entrevistador:

Pregunta 5:

¿Qué aspectos considera usted que ha dificultado la comunicación interna en todos los miembros de la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

En general el aspecto emocional influye bastante no sabemos cómo se siente la persona no, a veces por audio nada más, podemos ignorar o saber cómo estamos en qué condición emocional y física quizás algunos han sido afectados por la pandemia en cuanto a la salud, sin embargo, hemos seguido trabajando y yo pienso que ese aspecto ha sido el más débil, el emocional y físico.

Entrevistador:

¿Cuándo ustedes tienen sus reuniones se llegan a integrar, a comunicar entre todos o hay dificultades?

Entrevistado:

Bueno la asistencia, la inexistencia ha sido mínima no en cada reunión siempre ha faltado uno o dos por motivos quizás ya me justificados con el director, pero en

mayoría casi todas las veces hemos estado todos presentes por audio y participando siempre al final de la reunión después del de lo que manifestaba el director cada uno hablaba entonces ahí nos podíamos al menos comunicar escuchar uno al otro.

Entrevistador:

Así había una pequeña empatía y afecto al momento de que un pequeño enlace, al momento de las opiniones.

Entrevistado:

Si es verdad al menos al final, se decía una bendición o hasta luego bendiciones ya al final al menos no pero no de la manera en la que se lleva normalmente no presencial. Sea se extrañan ello, yo extraño la presencial en todos los aspectos.

Entrevistador:

¿Y cree usted que la ausencia ya sea de una o dos por más mínima que haya sido de docentes o de los miembros del estudio yo que tú si hay afectado a tomar las coordinaciones, decisiones tal vez?

Entrevistado:

De todas maneras, no, de todas maneras, sí porque no sabemos lo que ha podido pensar no, sabemos su postura, no supimos de repente su aporte, su idea, pero como en una reunión siempre pues se espera el quorum no en que la mayoría este y en base a ello se toma la decisión entonces no ha afectado mucho por ese lado, pero de repente por el lado de saber su aporte que quizás pudo haber sido mejor siempre queda en cuestión.

Entrevistador:

Si eso es cierto la opinión más que todo de las personas.

Pregunta 6:

¿Considera usted que la interacción comunicativa que experimenta actualmente en la institución Santa Elena le genera confianza y compromiso con los demás miembros?

Entrevistado:

Yo creo que sí porque no nos comunicamos por interno con cada docente no, yo creo que somos de ayuda y también pedimos ayuda y de alguna manera pues me la brindan me la comparten, yo de algún modo cuando necesito ayuda de alguien que tiene más años en la institución ya sé a quién acudir, le pregunto les solicité y bueno me responde no de acuerdo a la situación si por ejemplo alguien ha pasado una situación similar a la mía entonces recurro a ella y le pregunté y pues me responde y me ayudan en base a las experiencias comunes que tenemos también la comunicación se da con los miembros de la Institución.

Entrevistador:

Pregunta 7:

¿Usted ha experimentado alguna emoción agradable, incómoda respecto a la relación interna en este tiempo de pandemia tal vez frustración, estrés, angustia?

Entrevistado:

Bueno sí es sí experimentado a nivel interno no, como persona por las formas nuevas a las que nos enfrentamos de poder enseñar, incluso cuando yo llamaba no me contestaban cuando de repente así a una hacia mi clase no por el WhatsApp veía a la poca participación y en base a eso iba generando de repente algunas insatisfacciones, pero nuevamente a retomar al día siguiente y yo decía cada día es una oportunidad para ustedes chicos, nuevamente vuelvan a participar. A nivel de colegas bueno de todas maneras nos sentíamos afectados y a nivel de repente de padres de familia también la comunicación no se daba como como el presencial a veces los audios los mensajes se malinterpretan porque tú no sabes la emoción que está teniendo el niño o el padre o algunas veces los mensajes de texto entre colegas también se malinterpreta entonces nos comunicamos por audio entonces por audio ya sabemos cómo suena la voz entonces en qué circunstancia nos estamos hablando entonces yo creo que es mejor ha sido mejor el audio para mí no los mensajes de texto o no los creo convenientes a menos de que las cosas sean claras

Entrevistador:

Claro eso es cierto porque no sabemos el estado de ánimo, que a veces pueda tener la otra persona

Entrevistado:

Es importante si yo le digo no está bien, entonces yo lo puedo escribir está bien estoy de acuerdo, pero en realidad mi cara demuestra lo contrario. Si está bien, estoy de acuerdo le parece y lo digo por audio entonces suena diferente.

Entrevistador:

Buena alternativa porque es una manera se puede saber cómo está la otra persona, muchas veces con el texto escrito no se sabe ni los sentimientos que pueda expresar la otra persona mientras que el audio sí.

Entrevistado:

Para mí la comunicación en general pues tiene que ser acompañada, pues del objetivo lo físico, lo emocional eso es importante

Entrevistador:

En este caso preguntarle a usted

Pregunta 8:

¿Para usted que la motiva o la desmotiva comunicarse con los demás miembros de la institución Santa Elena para prestar los servicios educativos?

Entrevistado:

Bueno nivel de docentes lo que me motiva es poder entre mi coordinación entre sexto grado es poder hacer las cosas bien las cosas, coordinar, planificar, programar nuestras actividades juntos en conjunto de manera coordinada, de manera, de articulada, eso es importante para mí el saber siempre la opinión de

mis colegas respecto al tema; no está bien que yo tome las decisiones sola cuando somos un equipo eso es a nivel de degradó; a nivel de colegas de toda la institución de todas maneras es un tema que afecta a todos entonces es importante pues comunicarse, lo hago con el director le digo director mire se acerca esa fecha que vamos a hacer entonces el director ya se encarga de repente de convocar a una reunión o de repente de decirme en ese momento no ya no vamos a participar no se preocupe, entonces trato de que de que sea en conjunto no veo a veces mí misma conveniencia en cuanto a los colegas; en cuanto a los estudiantes después trató de comunicarme todos los días para saber cómo están a veces no me participa entonces le digo qué pasó, eso pasó todo y no me has dicho nada ya saben que los padres tienen que justificarme y yo comprendo, se comprende la situación y ya te pones al día entonces trató también de que mis estudiantes estén en comunicación conmigo; hacia los padres en primera instancia y luego ellos compartirme lo que están pasando.

Entrevistador:

Sí pues porque es verdad este trabajo virtual hace que estes distanciado con tus, él que no puedas convivir con ellos cómo es el presencial, pero al menos a través de una llamada o un mensaje ya puede si quiere involucrarse con nuestros padres y con nuestros estudiantes muy buenas alternativas mis sí.

Entrevistado:

Yo últimamente en este último bimestre y yo les he dicho no este es El último tramo de todo el año así que cualquier cosa que esté pasando tienen que comunicar, no profesora me dice eso es un tema que hay que comunicar, así profesora disculpe y hemos sabido solucionar esos temas.

Entrevistador:

Mis y ¿Qué medios utiliza usted y la institución también para poderse comunicar en este caso con los estudiantes, entre mismos docentes; qué medios utilizan?

Entrevistado:

En este caso hemos estado utilizando el zoom para comunicarnos entre docentes, pero lamentablemente no se nos exigía prender nuestra cámara, a mí me hubiera gustado al menos tener una o dos reuniones con la cámara encendida, cosa que nos podemos ver y comunicar también gestualmente es importante sí con mis niños por WhatsApp generalmente porque cuando yo hago mis clases por sum solo lo hago con 15 o 14 es la mitad. Y una vez a la semana lo es lo estoy haciendo por zoom, pero también la mayoría no prende su cámara solamente uno o dos están con la cámara encendida entonces y no participan por eso les digo chicos es importante la comunicación y si hacemos esto es por algo, hacemos para que puedan participar y les pregunto. Ustedes saben y bueno eso es la debilidad de los chicos no sé qué estará pasando son adolescentes, pero no quieren prender su cámara, pero por el WhatsApp sí todos. Por audio sí nos hemos acostumbrado desde inicio de año que contesten todos los días contestan tres audios, saberes previos, función de su situación de contexto y su metacognición por audio y por video también ha sido el medio que los chicos han mandado sus evidencias eso al final de las situaciones de aprendizaje o cada experiencia de aprendizaje han mandado sus vídeos y esa es una manera de comunicar también.

Entrevistador:

Usted también los va conociendo y van avanzando los chicos

Pregunta 9:

¿Considera usted miss que la institución Santa Elena en hay una coordinación y un sistema óptimo de comunicación que favorece a la administración de los miembros?

Entrevistado:

Hay una situación óptima

Entrevistador:

Si hay una buena coordinación y una situación, mi pregunta es si es si para usted considera que hay una buena coordinación y una buena comunicación óptima que va a favorecer la administración de la institución.

Entrevistado:

Solamente es sí o no

Entrevistador:

Es un punto de vista, deseo saber que piensa usted y en este caso la pregunta es el por qué no, por qué piensa que sí o porque piensa que no porque, lo que se necesita de saber es su punto de vista en general.

Entrevistado:

Yo pienso que no es óptimo por esta situación de pandemia; claro que si se toman los acuerdos por democracia como le digo se toman los mejores acuerdos pero no es no es lo mismo que el presencial incluso, yo le sugerí al director llámenos a una reunión presencial le dije ya es mi sugerencia; porque este tema de poder decirte que los grados que nos va a tocar el próximo año es complicado ya que va a ser presencial; todo eso es importante yo le digo director si estamos saliendo le digo yo salgo algunos centros comerciales de vez en cuando, aunque sea una vez al mes pero salgo me estoy reuniendo con las medidas de Unidad entonces qué nos impide director yo creo que una reunión para que la comunicación sea pues mejor tendría que ser presencial y bueno de todas maneras el director dice que seguimos en situación de emergencia pandemia e iba a ser virtual entonces por eso no lo creo óptimo mis porque la comunicación sigue siendo por zoom y sin cámara, en cambio si fuera al menos a fin de año está presencial fuera por zoom más interactivo yo creo que sí sería óptima pero por esas observaciones mis creo que no

Entrevistador:

Y comparto con usted porque definitivamente para que sea óptima esta comunicación este se tiene que ver la expresión creo que mucho las personas se comunican al momento de hablar de sus expresiones sus gestos sus sentimientos y emociones y como usted manifiesta pues por eso no se puede transmitir se podría siempre y cuando todos prendiéramos las cámaras pero como no se realiza entonces no se puede llevar a acuerdos o expresar lo que uno realmente piensa o siente y verdad que se nos está acabando el año rápidamente.

Entrevistado:

Sí pues sí

Entrevistador:

En este caso mis hacerle la última pregunta

Pregunta 10:

¿Qué le aconsejaría usted si estuvieran en sus manos o propondría porque usted es una miembro de la institución Santa Elena para llevar a cabo una comunicación interna de manera integradora en favor de la administración?

Entrevistado:

Bueno ya estamos a fin de año, pero para el próximo año de todas maneras yo propongo que las reuniones sean al menos una vez al mes, se coordiné las actividades, muchas veces hemos estado improvisando porque no ha habido comunicación y así no van bien las cosas de esa manera. Además, este año ha habido una sola comisión y usted ha sido parte de la banda comisión actividades, es decir yo digo sea solamente tres se van a encargar de todas las actividades, yo no estaba de acuerdo yo hubiera preferido de que se haga las comisiones internas es decir por cada fecha cívica, debe haber subcomisiones de esa manera se trabaja de manera equitativa esa sería mi sugerencia. Si el próximo año seguimos en semipresencial quizás algunos días vamos a tener virtual y otros días presencial eso es lo que yo más o menos me estoy haciendo a la idea, no creo que volvamos a un 100% presencial, de repente es un semipresencial entonces esa es mi sugerencia, que volvamos con las comisiones pequeñas, trabajemos todos manera organizada, que las reuniones sean una vez al mes al mes; luego también se informe en base a cada trabajo, se evalúe porque no hemos estado evaluando, siempre se hace pues, se valora los logros los cuales así se identifica también las debilidades para que en una siguiente actividad se pueda mejorar; también hay que involucrar a toda la comunidad educativa este año por los que ha sido así virtual no hemos tenido apoyo de las instituciones aledañas a nuestro al colegio.

Yo pienso que el próximo año podríamos volver podríamos volver a trabajar con esas instituciones llámese la comisaría, la Demuna y todas las instituciones que están a nuestro alrededor la posta

Entrevistador:

sí pues es verdad lo que manifiesta hay que involucrar a las instituciones muy buena sugerencia porque nos va a ayudar a poder mejorar como institución.

Agradecerle por su tiempo y si usted tiene alguna duda me podría hacer la pregunta estoy presta a escucharla

Entrevistado:

Bueno a mí lo que sí me gustaría es que me brinde información quizás en cuanto a los aspectos al que me ha estado preguntando cuando termine su investigación para poder leerlo.

Entrevistador:

Le haré llegar el estudio realizado y agradecerle por su apoyo y tiempo tenga un hermoso día.

Entrevistado:

Gracias a usted por considerarme en su estudio, Hasta luego.

Entrevista Nº 1 Padre de Familia Anali Briceño

Entrevistador:

¿Cuántos años tiene usted señora Analí?

Entrevistado:

Tengo 31 años

Entrevistador:

¿y cuál es su condición laboral actualmente, usted está trabajando o esta en casita como ama de casa?

Entrevistado:

sí miss este estoy trabajando en el mercado trabajo vendiendo ropa

Entrevistador:

Que bien, este es un negocio propio o trabaja para otra persona

Entrevistado:

trabajo para otra persona ahorita estoy buscando más bien puesto para poder vender yo mismo para mi hijo propio negocio

Entrevistador:

qué bueno usted va a tener su propio emprendimiento se diría así que bueno mejor yo pienso que es lo mejor porque ya usted se sacrifica para usted misma y ya no para una tercera persona es lo.

¿Cuánto tiempo usted tiene como madre de familia en la institución Santa Elena?

Entrevistado:

5 años miss la verdad, en primer grado cuando le metí a Milla para primer grado y de ahí le saqué para segundo grado, segundo no ha hecho, mejor dicho, tengo cuatro años le hice regresar tercero, cuarto y quinto.

Entrevistador:

Ya entiendo comprendo, entonces para comenzar con la primera pregunta de antemano le digo que la comunicación interna que es el tema que estamos trabajando ahorita, es la interacción entre dos personas o varias personas de una institución, puede ser en una empresa hasta en un negocio, o porque usted también necesita interactuar con las personas para poder de esa manera vender el producto entonces es muy importante la comunicación interna y es por eso que se está estudiando porque queremos ver si esta comunicación interna tiene una buena coordinación y una buena organización en la institución Santa Elena, entonces para usted la primera pregunta sería

Pregunta 1:

¿Qué importancia tiene la comunicación interna para usted en la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Tiene bastante importante porque la verdad sí y como usted me ponía el ejemplo del peligro hermano y a mí no me comunican unos días antes yo no voy a poder

asistir por el tema de mi trabajo como era antes de este miércoles y jueves, yo le decía a la miss Soledad me tienes que avisar antes para yo pedir permiso para poder acercarme entonces demasiado importante sea laboral en la casa no en la que también es importante con los hijos una pareja con la familia no.

Entrevistador:

Sí porque si no también nos comunicamos con nuestros hijos no van a poder hacer sus tareas gracias a la comunicación revisamos sus actividades igual con nuestra pareja coordinamos qué se va a gastar si comemos un pollito no todo es previa coordinación y previa comunicación sino tampoco se podría hacer es cierto ahora preguntarle a usted.

Pregunta 2:

¿Qué tan satisfecha se encuentra usted o insatisfecho con la manera que se está llevando a cabo la comunicación interna en la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia? porque usted sabe que trabajábamos antes de manera presencial pero ahora todo cambió por la pandemia y es virtual entonces como ustedes esta comunicación interna de la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Bueno miss cuando comenzó la pandemia el año pasado había poca comunicación casi a mitad de año ya fue mejorando con las mises de mis dos hijitos, empezaron recién a comunicarse más, yo pienso que era difícil al principio porque no sabíamos cómo iba a comenzar ahora ya no ahora ya está mejor tanto para los dos ahora yo me siento satisfecha con la comunicación porque cualquier cosa ya se nos está comunicando reunió, por el el año pasado no se nos entregó la de las notas no nos decían que no, en cambio ya casi para mitad de año pasando recién nos empezaron a decir que si nos entregaron las notas ahora este año si este cada bimestre se nos ha entregado pues también me parece bien el qaliwarma, el libro todo eso se nos informaba había reunión por decir él antes de ayer hemos tenido una reunión y también se nos ha informado si estoy satisfecho con eso.

Entrevistador:

Entonces usted ha visto que ha vi do mejoría este año a comparación en un inicio no del año pasado cuando bueno inicio pues que también nos cayó a todos de sorpresa, este tiempo de pandemia en barra que fue de un momento a otro y a veces creo que una de dificultades fue que también no se tenía a veces los números de todos los niños el tener que ubicarlos para poder generar las nuevas plataformas es lo que ha dificultado el año pasado pero ya este año con más experiencia ha mejorado y se está mejorando y Dios quiera más y que se mejore todo.

Pregunta 3:

¿Considera usted El liderazgo que ejerce el director es motivador y comunicativo con los padres en este caso con usted usted ha tenido alguna experiencia con nuestro director todo ha considerado usted la comunicación con nuestro director su liderazgo?

Bueno miss este año recién lo estamos conociéndonos porque yo en el qaliwarma que voy me acerco porque el sí va los días que hemos estado yendo se estuvo acercando y yo he visto que si se comunica bien el director.

Entrevistador:

Ya, entonces usted me está diciendo que el director si se acerca cuando hay qaliwarma, él está pendiente con ustedes.

Entrevistado:

Él está allí pendiente miércoles y jueves desde que comenzó el qaliwarma él ha estado allí presente incluso nosotros cuando venían sin DNI los padres a pedir el qaliwarma nosotros le mandamos con el director para que ellos pudieran hablar y se ha visto que hacía buena comunicación el estado ahí hay incluso yo también he conversado para pedir vacante para uno de mis sobrinos y podido conversar bien, para mi persona si tiene buena comunicación.

Entrevistador:

Ha tenido usted acceso a poder comunicarse con el director que bueno eso es lo principal porque si no hay acceso a comunicarse cómo solucionamos los problemas de las dificultades

Pregunta 4:

¿Considera usted que sus quejas opiniones o tal vez peticiones han sido escuchadas por el director y los miembros de la institución educativa o sea los docentes no solo el director sino los docentes porque usted también es madre de familia y tiene pequeños ahí, pero es que no solo ha tenido problemas o dificultades con el director para manifestar sino a los docentes también han sido escuchadas sus peticiones sus dificultades que halla tenido?

Entrevistado:

Bueno miss con el director poco he tenido problemas, yo más con las profesoras, por ejemplo, la profesora de educación física cuando tenía un malestar yo le escribía y la profesora si me respondía o a veces la llamaba también me decía no si no hemos resuelto.

Entrevistador:

Claro es muy importante que los docentes estén siempre pendientes, ahora pregúntale ¿qué plataformas o qué herramientas virtuales cuando hablamos de plataformas herramientas virtuales nos referimos como por ejemplo ahorita estamos en la plataforma del zoom haciendo esta conversación sus niños y usted mismo se han comunicado con el director y los docentes? ¿Qué medios han utilizado?

Entrevistado:

Por el momento con el director he usado WhatsApp con las profesoras, con la profesora soledad que es de primer grado de mi hijito hasta ahorita no hemos hecho zoom es puro WhatsApp, mi hijita con usted si ha tenido WhatsApp y ahora que estamos teniendo las dos, pero siempre con la miss soledad es llamada cualquier cosa le llamo y me está llamando también he de volver la llamar.

Entrevistador:

bueno tal vez no se utiliza el zoom o el Google MIT es otra plataforma que se utiliza, pero al menos están las llamadas y la comunicación para poder aclarar las dudas.

Entrevistado:

Todo es WhatsApp con la miss Soledad y con el director también me comunica por puro WhatsApp.

Entrevistador:

Muy bien entonces, preguntarle a usted

Pregunta 5:

¿Qué aspectos cree usted que ha dificultado la comunicación interna entre todos los miembros que integran la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Cómo sería eso no le entendí.

Entrevistador:

Le explicó; ejemplo como le dije el año pasado entramos a pandemia y hubo la dificultad de primero comunicarnos porque no se sabía por qué herramienta digital íbamos a entrar entonces eso fue una dificultad ahora la pongo a usted que considera que dificulta que se pueda hablar con los docentes, de qué se puede hablar con el director ¿que está dificultando para poder comunicarse?

Entrevistado:

Ahora

Entrevistador:

Si ahora

Entrevistado:

Bueno yo creo que a veces es: le doy un ejemplo le llamo a la vida y a veces no me contesta la hora me dicen he salido, he estado en tal problema, yo creo más que nada es el tiempo, a veces le puedo llamar a tal hora y no me contesta eso nomas porque yo problemas así no tenido mucho.

Entrevistador:

Ya claro si, yo creo que como usted mismo manifiesta más que todo ahorita es el tiempo porque el año pasado por ejemplo fue las plataformas las herramientas o de este año muchas veces el tiempo que como dices tanto usted como trabaja a veces también los mismos docentes la llaman para hablar con la mamita, así como yo ahorita le he llamado, no hay una coordinación exacta para ver qué tiempo los papitos están desocupados o hasta que hora trabajan y creo que con las docentes también pasa lo mismo y por ahí como que viene las dificultades más que todo para poder comunicarse y hablar con tantos docentes y padres.

Entrevistado:

Ahora yo creo que dificultad ya no hay porque ya se ha hecho varias cosas para poder comunicarnos es como yo le decía a mi hija pretextos ya no hay porque ya hay de todo para poder comunicarnos.

Entrevistador:

Eso es cierto y ahorita ya está creo que los padres han mejorado tecnológicamente también **Pregunta 6:**

¿Considera usted que la interacción comunicativa, se llama interacción comunicativa me refiero a la manera de cómo se va conversando se van tratando las personas, los miembros de la institución Santa Elena le genera confianza y compromiso a usted? le genera confianza y compromiso por ejemplo hablar con las profesoras de sus niños hablar con el director tal vez no tiene confianza y por eso prefiere no conversar no llamar.

Entrevistado:

Desde mi punto de vista confianzas no soy de llamar y decir o preguntar algo al director, pero si tengo la confianza de llamar cuando es el tema de las clases por decir algo que no entiendo, llamo a la Miss este y le explico que no entiendo mi hija, cómo es y ahí es donde hay confianza para llamar, para que me explique en algo no confía.

Entrevistador:

Claro hacia los docentes Su producción tenido dificultades por ejemplo cómo solucionar documentos porque a veces hay documentos que solucionar con respecto a fin de año más que todo ha tenido la confianza necesaria o solicitar una vacante como manifestó el poder llamar y comunicarse con el director no ha tenido la oportunidad necesaria a veces ha dudado en hacerlo.

Entrevistado:

La verdad que si ayudado a que tenido confianza como le decía como el director para en el cual más hemos podido conversar también entonces también me ha dado esa confianza no yo el director me dijo no me llamas al día y íbamos a conversar de él y él no yo agarré el día que media media sí ay sí tengo esa confianza con el director como le digo que conversamos en el cual igual mano con la profesora soledad también tengo más confianza a vos porque le tengo desde tercer grado que enseñó a mi hijita.

Entrevistador:

Ella ha sido la amiga de Milla pues hasta el año pasado le estuvo enseñando.

Entrevistado:

Ahora le está enseñando a mi hijo menor también Miguel.

Entrevistador:

Ya sabe su manera de trabajo de la miss Soledad entonces ya la conoce un varios años

y eso es verdad pues sí tiene usted razón genera confianza, genera empatía con la persona porque uno ya sabe cómo es los caracteres no creo que sea eso es lo

que nos hace que podamos de esa manera hablar y conversar es muy bueno me alegra bastante en esa parte saber que estamos diendo por buen camino.

Pregunta 7:

¿y usted ha experimentado alguna emoción desagradable o incómoda con algún miembro de la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia que estamos viviendo las clases virtuales?

Entrevistado:

No miss la verdad no ningún problema, ningún inconveniente con ninguno.

Entrevistador:

Ni con los docentes, ni con el director o tal vez con otros padres de familia.

Entrevistado:

No ningún problema

Entrevistador:

Eso es muy bueno

Pregunta 8:

¿Para usted que le motiva a comunicarse con los demás miembros de la institución Santa Elena como madre de familia? por ejemplo usted compró una gran función usted reparte el qaliwarma junto con mi soledad, ¿que la motiva poder cumplir esta función de poder comunicarse con la mi soledad comunicarse con el director para poder ir y poder prestar este servicio?

Entrevistado:

La verdad desde que comencé yo, la primera vez que me dijo, este año, la primera vez que fui este no quería salir por el tema de la pandemia, después ya como que me distraía estar ahí con los padres, conocer a los padres de los compañeros de mi hija y también conversar con la misma soledad enterarme temas de las clases como van a ser todo eso y conversar eso me motivaba más.

Entrevistador:

Entonces claro de esa manera usted podía el ser y cumplir en este caso el cargo que debían dar porque usted tiene un cargo muy importante si usted creo que son dos mamitas no las que están apoyando AY claro si usted y la otra mamita no fueran verdad que no se podría llevar a cabo este reparto y aparte que se toman ustedes también dos días ¿usted está en los dos días?

Entrevistado:

Si miss los dos días.

Se hizo bueno de antemano agradecerle porque es un gran sacrificio y esfuerzo que se hace ante todos los miembros que somos de la institución Santa Elena en favor de los niños por los alimentos

Pregunta 9:

¿Considera usted que la institución Santa Elena tiene una buena coordinación y un sistema óptimo de comunicación que favorece a la administración de todos sus miembros?

Entrevistado:

Si miss todo lo que yo veo sí considero que está bien

Entrevistador:

¿Usted ha, podido ver cómo ellos coordinan ya que usted reparte ayuda a repartir en qaliwarma? ¿usted ha podido ver cómo es la coordinación que ellos realizan incluso con usted misma como llevan a cabo esa coordinación?

Entrevistado:

Si miss, por decir la miss nos dice vamos hacer esto todos opinamos que así me hice para decir los primeros días que yo iba me dijo que no no ya yo le ayudo a repartir con la lista con los nombres no y la otra mitad y yo soy la casita entonces si nos organizamos bien incluso con la repartición de los libros también cuando llegó ayudamos ayudamos a seleccionar las los libros que eran matemáticos comunicación nos organizamos estuvimos ayudar.

Entrevistador:

Qué bueno mire sí en peligro bastante porque veo observo que hay una cara las cosas por comisiones son comisiones a déjenme decir comisiones muy importantes que ayudan a través de una organización adecuada si ustedes no se coordina de manera adecuada no se podría cumplir estas estas actividades que ustedes hacen tan importante y que lo hacen mesa mesa porque todos los meses veo que ya están ahí mandando el comunicado después de mandar el comunicado siempre no al menos usted de mi parte cómo no sentir mis haga recordar que lleven el DNI entonces ya usted está pendiente y sabe y que me comunicara y también de esa manera poder comunicar a los a los padres porque a veces nosotras no salió con toda la franqueza le digo sé que hay que entregar agua pero no sé que estarán incumpliendo mis padres como usted hay veces me dicen mis no han llevado su DNI por favor Ah entonces ya 1 sabe para poder ahí apoyarlos y recordarles porque es bueno que tienen olvidarlo y siempre hay que estar ahí pendiente entonces agradecer bastante esta gran función y coordinación

¿qué medios utilizan cada vez que usted ha tenido que coordinar algo con la miss Soledad, con el director y con la otra mamita qué medios ha utilizado para poder coordinar?

Entrevistado:

Como le decía de las partes y llamada y cuando nos acercamos al colegio ahí lo conversamos a ya e incluso hemos hecho llamada este hemos tenido reunión también los del karma ya tenía una reunión y ahí también todos conversábamos ahí nos enteramos también de muchas cosas y yo no tenía entendido algunas cosas y recién ahí es donde 1 entendemos que varias claro ya va comprendiendo como son las normas para poder trabajar sí que bueno si usted usted como miembro de la institución Santa Elena porque es una madre de familia y es muy importante saber su opinión que propondría a la institución para que pueda llevar a cabo de manera eficiente integradora la comunicación interna y así tenga una mejor administración desde su punto de vista.

Entrevistado:

Administración para el colegio o las claro en ambas partes usted que le sugería digamos yo eso es lo que estoy justamente pidiendo

Pregunta 10:

¿Qué usted sugiere para poder mejorar la prestación del servicio en favor de la administración y llevar una buena comunicación interna?

Entrevistado:

Quisiera que los profesores conozcan a sus niños, creo que sería una videollamada para que los niños conozcan a su profesora, y de esa manera se brinde una mejor comunicación interna entre docentes, estudiantes y padres de familia. De esta manera chicos se entusiasma también comparten, con sus demás compañeros y de esa manera también se anima al menos yo puedo percibir que esperan esperar ese día en especial para poder entrar a las clases mucho más que el WhatsApp están basados o por el día de Google.

Entrevistador:

Sí los he podido percibir y eso es muy bueno al menos en otra manera nos vamos conociendo. ¿Cómo se ha sentido usted con esta entrevista? ¿alguna pregunta, alguna duda, que tal vez usted me quiera hacer a mí?

Entrevistado:

No miss al principio estaba nerviosa pero ya estoy tranquila

Entrevistador:

Déjeme decirle que lo he hecho muy bien, la felicito en verdad que como usted ve es una conversación más que todo no ha sido el fin de incomodarla sino de saber su punto de vista.

Sobre la situación que se vive en todas las instituciones a nivel de nuestro Perú el mundo han pasado estas dificultades por el COVID-19, de esta manera se está investigando para poder aportar y mejorar más nuestra prestación de servicios y no solo la institución sino a nivel esté en a nivel de Perú qué es lo que estoy investigando entonces yo agradecerle por su tiempo agradecerle por su disposición y tiene usted para poder llevar a cabo esta investigación si tuviera alguna duda usted me lo puede hacer con mucha franqueza yo estoy siempre presta para poderlos ayudar y apoyar así como fui a mis niños también estoy presta para apoyar a mis padres porque ahí usted cuenta conmigo y me ayuda bastante haberla conocido y así nos conocemos como padres de familia si en verdad gracias por su tiempo y si tuviera también más una pregunta más adelante si no fuera ahora tiene mi número de WhatsApp tiene mi número de celular con toda confianza puedes llamarme y estaré presta siempre para poderla atender.

Entrevistado:

Gracias a usted miss tenga una buena noche.

Entrevistador:

Igualmente tenga una hermosa noche.

Entrevista N° Padre de Familia Luz Marina

Entrevistador:

El tema que se está llevando a cabo es gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos en la institución 0067 Santa Elena que pertenece a la Ugel 06 Lima 2021.

Para poder empezar con esta entrevista le voy a preguntar: la edad que tiene.

Entrevistado:

Tengo 46 años

Entrevistador:

Qué condición laboral tiene usted, usted es ama de casa esto tal vez trabajaste condición laboral.

Entrevistado:

Ahorita en mi casa ahorita estoy dedicada a mi casa y vendo mi menú, también mis productos de por decir unique, ezika

Entrevistador:

A mire es una mamita emprendedora, porque si también vendes sus perfumes entonces es un negocio de emprendimiento que bueno.

¿Cuánto tiempo usted tiene como miembro de la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Como madre de familia ya a ver desde tercer año está mi hijo tercero no hijo, si desde tercer grado está mi hijo.

Entrevistador:

Entonces tiene ya 3 añitos; 3 años entonces ya conoce a la gran parte de los docentes, ha podido tratar de interactuar con los docentes de la institución o solamente ha conversado siempre con la docente de su niño.

Entrevistado:

No mucho solamente con la docente de mi niño porque en esa época yo trabajaba y ya casi ni iba al colegio llegaba de noche, casi ni veía a mis hijos.

Entrevistador:

Comprendo entonces solamente tenía comunicación con la docente que trabajaba con Darío. Le voy a comentar un poquito de la comunicación interna:

La comunicación interna se da entre 2 personas o varias con el fin de coordinar o también de expresar lo que uno siente, su manera de opinar pero con el fin de poder organizar una institución, en este caso la institución Santa Elena, también las empresas o un negocio por ejemplo: usted que tiene un emprendimiento necesita también coordinar con las personas que le apoyan para cocinar para poder

preparar el menú entonces si no hubiera una comunicación no se podría hacer el menú lo mismo pasa en toda institución si no hay una buena coordinación no se va a lograr los objetivos y es por eso que ahorita se está realizando esta entrevista para ver si es que estamos trabajando bien, que debemos mejorar.

Pregunta 1:

¿Para usted qué importancia tiene la comunicación interna dentro de la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Bueno para mí es poderme informar cómo va mi hijo y ver el aprendizaje, qué mayormente este vaya aprendiendo un poco más ver su comportamiento.

Entrevistador:

Si todo eso es cierto.

Entrevistado:

Bueno pues que sigan para adelante y que se lleve bien más que nada con su profesora, con sus compañeros.

Entrevistador:

Pregunta 2:

¿Usted se encuentra satisfecha o insatisfecha en la manera cómo se está llevando ahora la comunicación interna de la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

Bueno ahorita la verdad claro con sinceridad este estoy más tranquila, el año pasado si padecía bastante con mi niño no se entendía las clases, no era la comunicación como ahora es con con usted que les habla, antes decían vean el programa y de ahí sacan las tareas y no había una explicación una orientación ahora es muy diferente. Ahora mi hijo está bien, el año pasado teníamos que apoyarlo, teníamos bastantes dificultades; encima que no paraba tampoco, mi hija trabajaba, mi esposo y era un problema, pero este año mi hijo solito termina sus tareas y los envía y solito se desenvuelve a pesar que ha estado bien mal se desenvuelve bastante mi hijo y le agradezco bastante porque usted le está apoyando bastante no solamente a mi hijo a todos los niños me gusta mucho su forma de enseñar y se deja explicar.

Usted ha visto que contesta mis y responde en sus clases. No veo las horas de que vayan al colegio si Dios quiere.

Entrevistador:

Hasta el momento el otro año ya debemos regresar al presencial, ojalá se pueda estar ahí con los chicos en el aula, ya nos falta poquísimo.

Entrevistado:

Como usted dice es cierto creo que el año pasado hubo muchas dificultades y más que todo porque hubo muchos problemas a veces con las redes sociales porque recién estábamos viendo cómo adaptarnos, ahora este año se ha superado mucho más y los hijos están mucho más tranquilos.

Entrevistador:

Eso es muy cierto pregúntale a usted

Pregunta 3:

¿Considera usted que el liderazgo que ejerce el director es motivador y comunicativo?

Entrevistado:

La verdad mis casi no lo conozco al director.

Entrevistador:

No ha podido interactuar hasta el momento con el director, ya veo. Usted en algún momento ha podido solicitar al director tal vez algún documento, una vacante, este año o hasta el momento no ha solicitado nada.

Entrevistado:

No miss.

Entrevistador:

Comprendo, no ha podido asistir a las reuniones cuando el director lo ha realizado y tal vez ha podido conocerlo por ahí o tampoco.

Entrevistado:

Cuando hizo la primera reunión no llegue a alcanzar a la reunión y hasta el día de hoy ya no lo he escuchado.

Entrevistador:

Sí pues aparte que nuestro director es nuevo. Usted no ha ido a recoger el qaliwarma tal vez por allí interactuar con el director.

Entrevistado:

No miss estuvo yendo mi esposo.

Entrevistador:

Y su esposo ha podido otra vez comunicarse con el director del curso.

Entrevistado:

No tampoco me dijo que no solamente a las miss que conocemos de vista la miss soledad que es la encargada para repartir el qaliwarma. Porque ella es la encargada.

Entrevistador:

Bien entonces

Pregunta 4:

¿Considera usted que sus peticiones, sus quejas o tal vez algunas sugerencias son escuchadas por los miembros de la institución Santa Elena?

Entrevistado:

Bueno con el director ninguna comunicación solamente con usted que me comunicado siempre y le agradezco bastante de antemano porque me ha apoyado bastante con mi niño y como lo vuelvo a repetir no soy la única madre que le agradece porque hay compañeras que me encuentro estamos muy contentos con su enseñanza de usted para para nuestros hijos

Entrevistador:

Qué bueno en verdad me alegra bastante

Entrevistado:

No he tenido comunicación con otros tampoco cuando he ido a recoger el qaliwarma y no he tenido inconvenientes al momento de recoger el qaliwarma. Mi esposo fue a recoger los víveres y la miss Soledad siempre lo ha tratado bien, no hemos tenido quejas.

Entrevistador:

Perfecto entonces si por ahí no ha habido ningún inconveniente ahí no hay ningún problema preguntarle a usted

Pregunta 5:

¿Qué aspectos considera que está dificultando la comunicación interna entre los miembros de la institución Santa Elena ahora en este tiempo de pandemia?

Usted como madre de familia por ejemplo me manifiesta que no lo conoce al director y solo interactúa con la profesora de su grado de su niño a este punto

¿Sería una dificultad el poder no conocerlo o interactuar con el director, saber cómo son las demás docentes, cree que esta dificultad es buena?

Entrevistado:

Para poderlos conocer tendrían que asistir nuestros hijos al colegio y ahorita como estamos no se puede, no tengo ninguna queja pues no he solicitado nada al director. Cómo le vuelvo a repetir para tener comunicación deberíamos ir al colegio así nos comunicaríamos con el director y con los demás docentes, pero ahorita con esta enfermedad no se puede, no ha habido interacción es la verdad una vidente acción que nos ha perjudicado bastante en todos los extremos esta enfermedad.

Entrevistador:

Pregunta 6:

¿Considera usted que la interacción comunicativa que experimenta en la institución Santa Elena genera confianza y compromiso?

Entrevistado:

No entendí mis

Entrevistador:

Haber ahí le vuelvo a explicar, qué le genera usted confianza compromiso para poder comunicarse con los demás docentes o para poder tener a su niño a estudiando en la institución ¿Cuál es el compromiso que usted tiene con la institución o la confianza que le ha generado la institución para que su niño continúe?, en este caso estudiando en la institución.

Entrevistado:

Bueno la confianza de que mi niño está aprendiendo bastante, está yendo por buen camino y también que no he tenido problemas con sus profesoras, al menos con usted tampoco porque mi hijo está estudiando estoy tranquilo, aprendiendo cómo le digo siendo responsable igual con su miss anterior, también confianza y espero que siga así entonces el trabajo que termine bien.

Ya me falta un añito para acabar mi hijo entonces vemos que el trabajo que ha mostrado los docentes ha dado confianza.

Entrevistador:

Entiendo para usted para usted

Pregunta 7:

¿Qué la motiva o desmotiva comunicarse con los demás miembros de la institución Santa Elena? por ejemplo usted me dice que se comunica también con los padres de familia, que hace que la motive a comunicarse con ellos, que la motiva a comunicarse tal vez con la docente o comunicarse con las demás personas que conforman la institución qué la motiva o que la desmotiva.

Entrevistado:

Bueno lo que me motiva es la alegría que tienen nuestros hijos, porque que decimos cuando nos encontramos cómo va tu niño, para mí muy bien ha progresado bastante entiende mejor la clase y bueno la miss se deja entender bastante, le tiene mucha paciencia a los niños ellos también bastante confianza a su miss y es miss como le puedo decir es una alegría porque vemos que los chicos están aprendiendo, se desenvuelven mejor, mucho más responsables; sí pues eso es lo que me motiva, bueno viendo el cambio, contenta.

Entrevistador:

Qué bueno me alegra bastante que vea el cambio de su pequeño porque eso es lo que se quiere que ellos vayan mejorando, vaya justamente aprendiendo y creciendo porque es la etapa de la vida. **Pregunta 8:**

¿Usted ha experimentado en algún momento alguna situación desagradable e incómoda en este tiempo de pandemia?

Entrevistado:

En este tiempo de pandemia no, anteriormente sí he tenido dificultad con mi niño era pequeño y esto generaba dificultades, pero en este tiempo de pandemia está un poco tranquilo a veces este me dice mamá me siento aburrido, quiero regresar al colegio, claro extraña a los compañeritos y usted sabe aquí en la casa es difícil apoyarlo con las tarea, un rato habla con ustedes, con sus compañeros y de ahí el resto del día terminan rápido sus tareas, ya está aburrido se siente muy aburrido y ellos no salen pues están en casita más que todo.

Entrevistador:

Si eso es verdad los chicos están muy aburridos preguntarle a usted como madre de familia **Pregunta 9:**

¿Considera usted que dentro de la institución Santa Elena hay una buena coordinación y un sistema de comunicación favorable donde se lleva una buena administración?

Entrevistado:

De que hay una buena coordinación sinceramente no los años que he estado ahí había las reuniones y nunca se llegaba a un acuerdo y eso siempre ha sido así, no se llegaba a un acuerdo; porque eso es lo que me está preguntando.

Entrevistador:

Exacto, sí eso es lo que le estoy preguntando eso es lo que queremos saber si es que para usted hay una buena coordinación incluso ahora en tiempo de pandemia igual también por más que estemos en pandemia debe haber una buena coordinación donde se comunique a los padres con los eventos las asambleas, ustedes sepan más que todo, por ejemplo: ahora se viene la matrícula claro a eso me refería.

Entrevistado:

Bueno no hay una buena coordinación pero espero con todo esto de la pandemia y con todas estas cosas que ha pasado, que todo sea mejor y diferente que haya más coordinación en las asambleas donde los padres sean más activados den su tiempo por el bienestar de nuestros hijos ; porque ahorita en la actualidad las plataformas o herramientas virtuales que están utilizando la institución no participan todos los padres, no pueden comunicarse con los padres tampoco en con los alumnos por los bajos recursos para adquirir el internet.

Entrevistador:

Como madre de familia y ahora aquí le pido su sugerencia

Pregunta 10:

¿Qué propondría o que nos sugiere para poder mejorar en la coordinación de la comunicación con los padres para que sea mejor esta coordinación sea favorable la prestación del servicio para nuestros niños? ¿Qué nos sugiere usted o qué nos recomendaría?

Entrevistado:

Bueno mis de que haya más comunicación, más asambleas, antes había escuelas de padres donde uno participaba y ayudaba a que haya más mejorías, que se solicite la participación de los padres y haya más contacto con la institución, sí porque eso no ha habido en este año es lo que se puede apreciar más que si hay alguna pregunta o duda sean aclaradas en reunión y nos expliquen las disposiciones que toman o medidas.

Entrevistador:

Agradecerle a usted por tiempo para poderme ayudar en esta investigación que estoy realizando porque es por el bien de nuestros niños y para mejorar nosotros como institución la prestación de servicios porque las finales estamos un servicio hacia nuestros niños hacia nuestros padres y el fin es poder puedes mejorar y cada vez ser más óptima.

Entrevistado:

Gracias miss por pensar en mí y participar de esta entrevista. Buenas noches.

Anexo 10: Matriz de Análisis

A continuación, se agruparán las respuestas por colores concentrando los contenidos relevantes y las coincidencias de los entrevistados.

Pregunta 1: ¿Para usted qué importancia tiene la comunicación interna dentro de la institución educativa Santa Elena?
Categoría: Comunicación Interna

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color "Rojo" Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	Atiende y envía diversos mensajes claves para ordenar a los miembros de una institución o usuarios a través de pautas y necesidades de la organización.
	Hallazgo de Directivo	Para el directivo la comunicación se centra en brindar órdenes, pautas a los docentes y miembros de la institución de forma vertical.
Docentes	Soledad	Es participar en la organización que ofrece una institución a favor de los usuarios tomando decisiones con los demás colegas y director con el fin de brindar una información adecuada.
	Yenny	Cada uno de nosotros tenemos un punto de vista, que podemos como decir, aportar algo, bueno para la institución. y cuando entre todos tenemos una buena comunicación creo que la institución surge, te va bien pero cuando de repente no existe la comunicación; creo que no marcha bien el trabajo y el director impone su voluntad.
	Katherine	Es la manera de entablar una comunicación con los demás colegas y director donde se manifiesta lo que pensamos acerca de un determinado asunto o actividad de la institución.
	María	Es transmitir todo tipo de información al momento de hablar, saludar, sentarse y reír; se da de manera social con los miembros de una institución con el fin de coordinar asuntos relacionados a la organización en favor de los usuarios y la imagen de la institución.
	Dina	Nos ayuda a lograr o alcanzar nuestros objetivos ya sea de manera pedagógica también de manera personal; qué es lo que yo quiero lograr más adelante y lo que tengo que comunicar en este caso coordinar con las colegas es muy importante.
	Marilyn	Es tener comunicación en una institución educativa o en cualquier ámbito que uno se encuentre es algo importante pues es algo principal porque si no hay comunicación pues no vamos a llegar a lograrlo los objetivos que uno se proponga.

	Rosaura	Es importante en la coordinación de equipo muy solo así quedará claro todo porque si no se podría trabajar en equipo ni se puede realizar las cosas.
	Carolina	Es crucial ya que permite la convivencia sana para las relaciones para fortalecer las reuniones personales que existe entre los miembros de toda la comunidad educativa.
	Hallazgos de docentes	Para los docentes la comunicación interna es la interacción, coordinación, interacción y relación que brindan cada uno de los miembros de la institución para organizar el trabajo y la información dentro de la institución.
Padres de familia	Jaime	Porque si no hay comunicación como sabemos del progreso de nuestros hijos y su avance ya que gracias a la comunicación con los docentes y director podemos estar informados.
	Anali	Tiene bastante importante porque la verdad sí como podría estar informada si a mí no me comunican unos días antes para repartir qaliwarma yo no voy a poder asistir por el tema de mi trabajo.
	Luz	Es poderme informar cómo va mi hijo y ver el aprendizaje, qué mayormente este vaya aprendiendo un poco más.
	Hallazgos de padres de familia	Para los padres la comunicación es mantenerse informados acerca del avance de sus aprendizajes de sus menores hijos.
RP1 Resumen de la pregunta 1		Se entiende por comunicación interna a la interacción que realizan las personas para poder comunicar un mensaje o buscar una información de un determinado asunto.

Pregunta 2: ¿Usted se encuentra satisfecho o insatisfecho con la manera en que se lleva la comunicación interna en la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia?

Categoría: Comunicación Interna

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color "Mostaza" Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	Relativamente me encuentro satisfecho porque la gran mayoría de los docentes envían sus actividades, informes, entran a las reuniones que se les solicita y hay una minoría que no cumple por diversas circunstancias que se les presenta de manera personal o algunos la falta de interés en el manejo de las plataformas virtuales o asumir sus responsabilidades lo cual dificultad poder comunicarse con ellos.

	Hallazgo del directivo	Se manifiesta satisfacción por parte del directivo ya que los miembros de la institución expresan sus intereses, opiniones ayudando a cumplir el desarrollo de las actividades.
Docentes	Soledad	No me encuentro muy satisfecha, porque hay pocas reuniones con los docentes y el director a nivel institucional para tomar los acuerdos o para que nos informen las medidas adoptadas por el gobierno o tal vez la manera en cómo se va a desarrollar las actividades. De manera de grado si me encuentro satisfecha porque coordinamos con las docentes del mismo grado, pero somos tres y en la institución somos 18 falta una mayor información y comunicación.
	Yenny	Satisfecho porque siempre tenemos reuniones con el director, con las maestras y cualquier decisión que se tome siempre entre todos coordinamos. En un inicio sí, porque las algunas maestras digamos no manejan bien la tecnología no, el año anterior era un poco complicado llamar a veces llamabas y la maestra estaba ocupado o viceversa no, ellos te llamaban entonces y estabas ocupado entonces, no había mucha coordinación, pero después poco a poco nos íbamos adaptando manejamos ya mejor el WhatsApp y luego ya también por el zoom.
	Katherine	No estoy al 100 % satisfecha porque tenemos pocas reuniones y no se puede coordinar con los docentes sobre las actividades programadas a nivel institucional, dificultando el desarrollo de las actividades y los acuerdos, nos llaman a reunión una vez cada dos meses y no es óptimo el trabajo.
	María	No muy satisfecha porque la coordinación no es la misma, nos reunimos cada dos meses o cuando el director lo necesita conveniente, las actividades no se llegan a realizar a su totalidad porque solo asume una determinada comisión y no participan las demás comisiones generando incomodidad en algunas docentes, no es igual que el presencial.
	Dina	la comunicación interna más que nada ha sido de grado, no porque pocas veces nos hemos reunido con las colegas en a nivel institucional ya que por motivos de repente de coordinación no se ha hecho. También puedo pecar de repente en decirlo el cambio de director no en este tiempo de pandemia hemos conocido un nuevo director, pero a la vez no lo hemos conocido o sea lo conocemos de forma habitual más no lo conocemos de forma

		presencial el año pasado trabajábamos con la profesora Magdalena y ella pues conocía a la mayoría de los docentes entonces había como que más comunicación había más reuniones se coordinaba mejor las actividades a comparación de ahora.
	Marilyn	No estoy satisfecha. Por la falta de empatía como director no con todo el personal creo yo sí con todo el personal la falta de consideración hacia el maestro no; el director solamente nos impone lo que él cree conveniente no.
	Rosaura	Ahora estoy satisfecha pero cuando inició el año escolar no, prácticamente el director nos dijo que íbamos a tener reunión dos veces por semana y la mayoría estamos un poco incómodos porque la verdad que no tenemos mucho tiempo casi nos lleva todo el día estar en las clases virtuales desarrollando la clase revisando los materiales de los chicos bien tedioso. Ahora como estamos llevando a cabo me parece porque nos está dando tiempo y enviamos nuestras evidencias de clases está viendo cómo estamos trabajando, como se está llegando a los estudiantes tiene una muestra; para que él sepa cómo estamos llevando nuestras clases le enviamos de 7 a 9 capturas de pantalla también ve a qué hora ingreso y a qué hora acaba la clase porque hay clases más amplias.
	Carolina	Insatisfecha se podría decir por qué la comunicación en el presencial era diaria era pues las reuniones que teníamos era cada 15 días o de acuerdo a la emergencia se llamaba reunión y podíamos comunicarnos, aclarar las cosas, más que todo para que no se genere algún problema. En cambio, cuando quizás se llama reunión una vez cada dos meses o cada tres meses ya los problemas se solucionaron de forma de grado. Siento que estoy bien insatisfecha porque no por nuestra culpa o responsabilidad sino por el contexto que estamos viviendo.
	Hallazgos de docentes	Se encontró que la gran mayoría de docentes se encuentran insatisfechos por la escasa comunicación que existe para poder comunicar a nivel institucional las actividades, la ausencia de reuniones e insuficiente empatía por parte del directivo al asignar los documentos o trabajos.
Padres de familia	Jaime	Insatisfecho, porque no se está llevando a cabo la comunicación interna, porque solo envían al WhatsApp y no avisan ni dan detalle de cómo se debe trabajar, tampoco

		no hay reuniones y no se comunica la manera de trabajo
	Analí	Cuando comenzó la pandemia el año pasado había poca comunicación. Me siento satisfecha con la comunicación porque cualquier cosa ya se nos está comunicando la reunión, las notas, el qaliwarma, el libro todo eso se nos informaba.
	Luz	Con sinceridad estoy más tranquila, el año pasado si padecía bastante con mi niño no se entendía las clases, no era la comunicación como ahora es con usted que les habla, antes decían vean el programa y de ahí sacan las tareas y no había una explicación una orientación ahora es muy diferente.
	Hallazgos de padres de familia	Se puede detectar que hay una insatisfacción por una parte de padres de familia por no conocer a los docentes y directivos generando desconfianza para poder comunicarse con ellos, a su vez se encuentran más tranquilos porque hay una mejor comunicación en cuanto al avance de sus menores hijos en sus estudios y desarrollo de las clases.
RP2 Resumen de la pregunta 2		A nivel de la institución Santa Elena se manifiesta en su mayoría de sus miembros insatisfacción por la escasa convocatoria para realizar las reuniones a nivel institucional y poder tomar acuerdos en general; la gran mayoría tiene comunicación por ciclo de grado a través de reuniones que realizan.

Pregunta 3: ¿Considera usted que el liderazgo que ejerce el director es motivador y comunicativo?

Categoría: Comunicación Interna

Sub Categoría: Liderazgo (Lideres que sepan comunicar no solo con decir si no con sus acciones)

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color "Verde oscuro" Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	Trato de realizar más que liderazgo un apoyo y guía para los docentes, padres de familia y estudiantes compartiendo mis conocimientos, porque liderazgo implica apoyar a las personas que están bajo nuestra institución. Cada vez que realizo una reunión invoco a que todos participen, expresen su opinión y respeto sus alcances.

	Hallazgo del directivo	El liderazgo que pone en práctica el directivo por lo manifestado es de soporte y guía a través de su experiencia profesional.
Docentes	Soledad	Cuando le envió mensajes sobre alguna duda me responde y me orienta, pero cuando estamos en reuniones es muy cansado porque nos hace opinar a todos lo mismo y caemos en aburrimiento en lugar de debatir los asuntos.
	Yenny	Comparte los documentos toma en cuenta las decisiones también nos preguntan entre todos coordinamos y bueno en la actualidad sí maneja bien la institución educativa.
	Katherine	Nos orienta de manera individual cada vez que un docente tiene alguna duda, se pregunta por WhatsApp y el responde igualmente a los padres de familia si solicitan un trámite y a los estudiantes cuando tienen la necesidad de un material educativo lo facilita.
	María	Es muy autoritario el solo programa las reuniones de acuerdo a su tiempo y solo nos avisa, él es el que mayormente habla en la reunión y cuando pide opinión es solo del tema que el expuso y no se sugiere nada de acuerdo a las actividades a realizar o documentación que hacer. A parte como director debe dar el ejemplo prendiendo su cámara, pero no lo hace y solo escuchamos su voz y de esa manera no ejerce un buen liderazgo.
	Dina	Hace su esfuerzo, pero muchas veces él mismo lo comenta que tiene que asistir a charlas o capacitaciones y que también está llevando un estudio, está estudiando y que eso de repente le demanda demasiado tiempo. Entonces como que las coordinaciones están, pero como le comento es mínima
	Marilyn	No hay mucha empatía por parte del director. Claro casi es como orden no, solo da orden de que tenemos que cumplir cosas o diferentes actividades porque no todo lo que realiza está organizado; comunican a última hora en el mismo día, nos pide reuniones en el mismo día y a veces no todos tenemos el tiempo es la disposición en ese momento.
	Rosaura	En algunos casos si por ejemplo cuando nos enseñó sobre la tecnología y nos enseñó cómo desarrollar algunos programas que no sabía. Cuando el habla de un tema y le pregunta a todos lo mismo ya cansa porque todos decimos lo mismo.

	Carolina	Sí está haciendo comunicador porque brindó mis reportes y si hay una respuesta. A nivel general el director en el grupo también se manifiesta, pero obviamente no es lo mismo que un presencial.
	Hallazgos de docentes	Se puede evidenciar un descontento en cuanto al liderazgo del directivo, por no mostrar empatía a sus docentes, tiene limitado tiempo para interactuar con los miembros de la institución lo que se evidencia en la limitada coordinación que realizan para las actividades o el trabajo lectivo.
Padres de familia	Jaime	Creo que sí, pero como es nuevo no conoce bien a todos los padres, solo envía sus videos y comunicados, cuando se le pide algo si facilita.
	Anali	Se ha visto que hacía buena comunicación el estado ahí hay incluso yo también he conversado para pedir vacante para uno de mis sobrinos y podido conversar bien, para mi persona si tiene buena comunicación.
	Luz	No puedo opinar que tenga un buen liderazgo porque no he interactuado con él.
	Hallazgos de padres de familia	A nivel de padres se detecta que el director tiene una escasa participación de liderazgo por no interactuar con los padres ya que es nuevo en la institución y no a compartido con ellos.
RP3 Resumen de la pregunta 3		El liderazgo del director es limitado por su limitado tiempo, la escases de interacción con sus docentes y padres de familia, evidenciado al momento de comunicar sus mensajes y dirigir la institución.

Pregunta 4: ¿Considera usted que sus opiniones, peticiones o quejas son escuchadas por el director y miembros de la institución?

Categoría: Comunicación Interna

Sub Categoría: Liderazgo (Lideres que sepan comunicar no solo con decir si no con sus acciones)

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color "Celeste" Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	Me escuchan ahora, cuando inicie este año tuve muchos inconvenientes porque las docentes y padres de familia no me conocían, por lo que no conocían mi forma de trabajo y a muchos no les agrado tuvimos discrepancia con la manera en que yo les decía la forma de trabajo, como se llevaría las reuniones, como enviarían sus informes.
	Hallazgo de directivo	Se puede evidenciar que por ser nuevo en la institución hay un cierto rechazo por parte de los docentes hacia el director por la falta de interacción dificultando que las opiniones y sugerencias para el desarrollo de los trabajos sean escuchadas al 100%.

Docentes	Soledad	Cada vez que hay una reunión o se envía un comunicado como coordinadora que soy de qaliwarma las colegas me escuchan y apoyan enviando los comunicados a sus padres.
	Yenny	Si, porque a veces cuando tengo alguna inquietud hay algún inconveniente se le comunica al director, él nos escucha y trata de solucionar el problema.
	Katherine	Las docentes siempre están llanas a escuchar y apoyarme cuando brindo una opinión sobre el desarrollo de las actividades, en el caso del director hay veces no le agrada mis opiniones y tenemos ciertas discrepancias en especial cuando él quiere exigir algún trabajo que está fuera de la normativa.
	María	La mayor parte de las veces, cada vez que tenemos reuniones y se está proponiendo una actividad o elaborando un plan de trabajo sugiero mis ideas y las colegas me escuchan y comparten conmigo mi punto de vista de igual manera el director.
	Dina	Cada vez que tengo una consulta o duda sobre un documento el director me responde por el WhatsApp y soluciona. Igualmente, las docentes de mi grado e institución hay una coordinación por los medios tecnológicos
	Marilyn	No son escuchadas por el director solamente él tiene buena la comunicación cuando quiere a su favor como un documento urgente que se olvidó enviar, después es de manera vertical porque él tiene algo que hacer nos comunica y listo todos tenemos que cumplir.
	Rosaura	He tenido dudas o dificultades yo le mando su WhatsApp personal preguntado y si me has respondido en varias situaciones, respondido así rápido no me ha hecho esperar ni me deja en visto.
	Carolina	Escucha cada uno y en base a la coherencia o en base a la viabilidad de la idea se toma con la mejor decisión.
	Hallazgos de docentes	La gran mayoría de docentes se siente escuchado en las reuniones que se realiza cada dos meses por parte de los colegas y directivo; también manifiestan que el directivo solo escucha o comparte el punto de vista cuando el necesita documentación y para poder evidenciar su gestión institucional.
Padres de familia	Jaime	Escuchan mis opiniones la maestra porque en las reuniones me considera lo que manifiesto.
	Analí	Pienso que si porque cada vez que tengo una duda llamo a las mises de mis hijos y me atienten en las reuniones de aula escuchan mis sugerencias, con el director no tengo

		contacto porque no nos llama a reunión ni escuela de padres.
	Luz	No he tenido comunicación con otros docentes ni con el director solo converso con la miss de mi hijo y me escucha mis sugerencias
	Hallazgos de padres de familia	Se puede evidenciar que los padres solo tienen comunicación con las docentes de sus hijos y se sienten escuchados por ellas mientras que por parte del directivo no hay interacción por lo que no pueden expresar sus opiniones.
RP4 Resumen de la pregunta 4		

Pregunta 5: ¿Qué aspectos considera usted que ha dificultado la comunicación interna entre los miembros de la institución Santa Elena en este tiempo de pandemia? Y ¿Qué propondría usted para mejorar?	
Categoría: Comunicación Interna	Sub Categoría: Liderazgo (Lideres que sepan comunicar no solo con decir si no con sus acciones)

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color "Morado" Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	El no conocernos tanto docentes como padres de familia y estudiantes en este tiempo de pandemia, ya que o llego al colegio este año y no había manera de presentarme, aparte la institución no cuenta con las plataformas virtuales necesarias igualmente el internet y dificultaba hacer reuniones para poder tener una relación más amical
	Hallazgo de directivo	Con respecto al directivo se evidencia una limitada interacción con los docentes y padres de familia por lo que no puede generar una comunicación con sus acciones o actitudes.
Docentes	Soledad	El poco manejo de las docentes para manejar las plataformas virtuales ya que por su avanzada edad no estaban familiarizadas para poder trabajar de manera virtual, también el escaso acceso a internet.
	Yenny	De repente la socialización, como todo eso de manera virtual en algunos casos no todos estamos a veces alguno de repente en ese horario tiene algún inconveniente o no entonces lamentablemente en eso no estamos al 100%
	Katherine	El no tener un horario establecido para las reuniones y por tal motivo como el director convocaba a última hora muchos docentes estábamos con quehaceres del hogar, otros trabajando con los estudiantes en su retroalimentación; por lo que dificultaba tener una comunicación interna entre todos los miembros

	María	Incertidumbre con respecto a cómo llevar el trabajo con los estudiantes ya que las normativas no eran claras, nos decían de una manera, después cambiaba, luego el poco acceso a internet para poder comunicarnos entre docentes y estudiantes; a esto se le suma el desconocimiento de las plataformas virtuales para poder llevar a cabo las reuniones o clases y por último la carga de estudiantes en cada grado
	Dina	La poca participación que le digo no es lo único que dificulta porque ya cuando se empieza a tomar los puntos que se trata en reunión ya la comunicación pues va fluyendo y se hace de forma continua
	Marilyn	Falta empatía pues del director no, de ponerse pues en él en la posición de uno, no todos nos sentimos entendidos por parte del director, al momento de expresar como nos sentimos o pedimos un permiso personal no nos sabe comprender.
	Rosaura	No todos ingresan a las reuniones que hemos tenido, siempre faltaban dos, depende de la disposición de cada docente porque no sé si tendrán otras cargas laborales o porque las reuniones son a última hora.
	Carolina	El aspecto emocional influye bastante no sabemos cómo se siente la persona, por la pandemia en cuanto a la salud y la inasistencia mínima de algunos docentes.
	Hallazgos de docentes	Por parte de los docentes se evidencia una mínima inasistencia de maestros a las reuniones lo que dificulta al momento de tomar acuerdos, también desanimo por el contexto actual ya que muchos tienen familiares enfermos, a su vez la limitada socialización e interacción por las plataformas virtuales ya que solo se escuchan, pero no se pueden ver y de esa manera utilizar la comunicación gestual.
Padres de familia	Jaime	Ha dificultado la misma situación de la pandemia, el escaso internet por no tener dinero para recargar y uso de las plataformas
	Analí	Creo más que nada es el tiempo, a veces le puedo llamar a tal hora y no me contesta eso no es porque yo problemas así no tengo mucho.
	Luz	La falta de interacción no ha habido perjudicado bastante en todos los extremos esta enfermedad.
	Hallazgos de padres de familia	Por parte de los padres se puede evidenciar que tuvieron dificultad para comunicarse por el escaso recurso del internet, el desconocimiento para usar las plataformas virtuales, el limitado recurso para adquirir una herramienta virtual y el tiempo u horario para comunicarse con los docentes y directivo.
RP5 Resumen de la pregunta 5		Las dificultades que manifestó la institución Santa Elena es la limitada interacción entre docentes, directivos, padres de familia y

		estudiantes para poder comunicarse y llevar a cabo los acuerdos, actividades o expresar sus opiniones, también la incertidumbre que vivían por la escasa información que brindaban los representantes del Ministerio de educación, gobierno, Ugel y directivos para llevar a cabo las clases con los estudiantes, por otra parte el desconocimiento de un horario establecido para poder comunicarse con los docentes y directivo sobre el avance de sus hijos y por ultimo las deficientes plataformas y la escases de recursos para adquirir internet y herramientas virtuales.
--	--	---

Pregunta 6: ¿Considera usted que la interacción comunicativa que experimenta en la institución Santa Elena genera confianza y compromiso? ¿Por qué? O ¿Cuáles son las formas de comunicación intolerantes que percibe?	
Categoría: Comunicación Interna	Sub Categoría: Sentido (Trabajadores que encuentren su principal motivación más halla que una retribución económica o temor. - Involucrar y motivar a sus servidores)

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color “Rojo intenso” Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	Mi deber salvaguardar la institución que sea un ambiente grado para los docentes donde se sientan cómodos laborando en favor de los estudiantes, con respecto a los padres de familia que tengan confianza y compromiso de apoyar a la institución por el bien de sus hijos y la única manera es tratándolos con respeto y brindando confianza.
	Hallazgo de directivo	El compromiso que tiene el directivo es con el fin de que su gestión sea sólida y eficiente donde se obtenga resultados de los objetivos propuestos.
Docentes	Soledad	Amo a mi institución ya que es mi segundo hogar donde paso la mayor parte de mis horas educando a mis estudiantes, aparte es el lugar que me vio y me ve desarrollarme día a día profesionalmente, sabe mis angustias y mis alegrías que he tenido con mis colegas y estudiantes en cada actividad
	Yenny	Puedo conversar con otras colegas qué opinas de esto, qué opinas, quién tiene la razón o como o cuál es tu punto de vista sea coordinado con alguien más, para que la institución también vaya bien. Lo bueno es que no están viendo si le agrada o no todos tratamos en lo posible de ver y cuál es el bienestar para la institución para todos los agentes educativos.

	Katherine	Puedo expresar mis opiniones libremente estén bien o mal y sé que serán escuchadas y no me van a mirar mal, ni me van a sancionar.
	María	Comprometida por la confianza que me generan mis colegas de grado al momento de coordinar las actividades y cuando necesito ayuda recorro a ellas y me apoyan, por parte del director más o menos porque cada vez que expreso un comentario él siempre me dice que no es lo correcto
	Dina	Toman en cuenta las opiniones y no solamente las mías sino la de todos
	Marilyn	Compromiso con los alumnos con los padres de familia y bueno eso ya claro es de acuerdo a cada persona.
	Rosaura	Si he tenido algunas dificultades a veces contaba con el director, a veces con una colega me han apoyado de alguna manera mi problema.
	Carolina	Nos comunicamos por interno con cada docente no, yo creo que somos de ayuda y también pedimos ayuda y de alguna manera pues me la brindan me la comparten, yo de algún modo cuando necesito ayuda de alguien que tiene más años en la institución ya sé a quién acudir, le pregunto les solicité
	Hallazgos de docentes	Por parte de los docentes la confianza y compromiso que les genera por la institución son los años laborando, las vivencias vividas en cada actividad, el compartir conocimientos acerca del trabajo, también el apoyo que reciben por los padres de familia al sentirse satisfechos con la forma de trabajo.
Padres de familia	Jaime	No mucho porque lo que uno sugiere no lo ponen en práctica y los pocos padres que participamos no nos toman en cuenta.
	Anali	Confianza de llamar cuando es el tema de las clases por decir algo que no entiendo, llamo a la Miss, como el director para en el cual más hemos podido conversar también entonces también me ha dado esa confianza no yo el director me dijo no me llamas al día y íbamos a conversar de Él.
	Luz	Aprendiendo bastante, está yendo por buen camino y también que no he tenido problemas con sus profesoras
	Hallazgos de padres de familia	Para los padres la confianza se base en la interacción que llevan con las docentes de sus hijos, como los hacen participar, como desarrollan las clases, como informan los docentes sobre el avance de los estudiantes y dejan de lado al director por ser para ellos netamente administrativo, como solicitar una vacante.

<p align="center">RP6 Resumen de la pregunta 6</p>		<p>Se puede destacar que el compromiso y la confianza se va a dar a partir de la interacción que se brinda con los demás miembros de la institución, también las vivencias vividas en el ambiente de trabajo y el trato con el que se relacionan cada docente, padre de familia y directivo.</p>
--	--	--

<p>Pregunta 7: ¿Ha experimentado usted alguna emoción desagradable o incomoda respecto a la comunicación entre los miembros de la institución durante la contingencia del COVID 19? Ejemplo: estrés, angustia, frustración, inconformismo, disgusto, malos entendidos.</p>	
<p>Categoría: Comunicación Interna</p>	<p>Sub Categoría: Sentido (Trabajadores que encuentren su principal motivación más allá que una retribución económica o temor. - Involucrar y motivar a sus servidores)</p>

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color "Azul" Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	Al inicio no conocía a las docentes, ni padres de familia y como nuevo integrante se genera desconfianza y te miran como raro, aparte no les gustaba mis ideas de trabajo; ahora hemos podido llegar a un equilibrio y las docentes se han adecuando a mi manera de trabajo.
	Hallazgo de directivo	Se puede evidenciar emociones incomodas por parte de los docentes debido a que no conocían al director y su forma de trabajo generando un rechazo al cambio de trabajo habitual.
Docentes	Soledad	Con los padres de familia porque siempre quieren hacer lo que ellos quieren, uno les explica, pero ellos creen tener la razón y quieren que uno tenga la disponibilidad de 24 horas para ellos y sus pequeños a pesar que se les hace llegar el horario de clases y atención.
	Yenny	Con algunos padres de familia uno como maestra trata de entender de repente las situaciones, pero ellos siempre quieren que se les esté favoreciendo sin tener responsabilidad.
	Katherine	Frustración porque no conocía el manejo de las herramientas virtuales y me generaba frustración no poder realizar mis clases con mis estudiantes, elaborar mis videos o enviar mi documentación.
	María	Frustración porque contraí el COVID 19 y no me fue fácil comunicarme con mis estudiantes para brindar las clases, aparte el director estaba ocupado y no podía reemplazarme entonces tenía que dictar mis clases así mal, fue un tiempo de incertidumbre
	Dina	Angustia porque eran tiempos difíciles no se podía salir, no se podía ir a los hospitales a verte por otra enfermedad y familiares enfermos

	Marilyn	Frustración, disgusto porque he tenido situaciones personales en lo que en las cuales no me he sentido pues este escuchada no con el director no siempre que uno tiene un líder, el líder pues siempre tiene que estar este adelante y ser empático o sea tener a muchos valores y que no solamente implique pues dirigir ordenar o llevar adelante una institución, sino que también se puede se debe preocupar por la situación no de todos los integrantes todos los que conforman la institución educativa
	Rosaura	Todo hasta el momento tranquilo, solo que al inicio una abuelita que es profesora que siempre estará ahí alguna cosita para objetar mi trabajo, pero ya en las clases que se dio posteriormente en matemática entendió.
	Carolina	Como persona por las formas nuevas a las que nos enfrentamos de poder enseñar, incluso cuando yo llamaba no me contestaban. A nivel de colegas bueno de todas maneras nos sentíamos afectados y a nivel de repente de padres de familia también la comunicación no se daba como como el presencial a veces los audios los mensajes se malinterpretan porque tú no sabes la emoción que está teniendo el niño o el padre o algunas veces los mensajes de texto entre colegas también se malinterpreta
	Hallazgos de docentes	La gran mayoría de los docentes manifiesta emociones de desagrado debió al contexto actual de la pandemia, por tener familiares enfermos, el aumento de estudiantes, frustración por una parte de estudiantes que no tenían comunicación y por más que llamaban a los celulares no había una comunicación.
Padres de familia	Jaime	Tranquilo la maestra escucha y los padres <u>no hablan hay que invitarlos a que se pronuncien.</u>
	Analí	El director y las docentes de mis hijos son comunicativas, <u>nos mantienen informados y nos llaman para hablar de los avances de nuestros hijos.</u>
	Luz	Los docentes siempre nos informan las actividades, <u>con respecto al director incomoda que cuando uno llama no conteste y se debe insistir.</u>
	Hallazgos de padres de familia	Se evidencia que los padres no han tenido a nivel institucional emociones desagradables porque las docentes son comunicativas con respecto al avance con los estudiantes; la dificultad se manifiesta por el directivo ya que no se comunica con los padres y cuando lo llaman no contesta inmediatamente.
RP7 Resumen de la pregunta 7		

Pregunta 8: Para usted ¿Qué lo motiva o desmotiva comunicarse con los demás miembros de la institución en favor de la prestación de servicios?

Categoría: Comunicación Interna

Sub Categoría: Sentido (Trabajadores que encuentren su principal motivación más allá que una retribución económica o temor.
- Involucrar y motivar a sus servidores)

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color “Amarillo patito” Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	El hecho de llevar a cabo una buena gestión, que la institución resalte ante toda la comunidad de Santa Clara y que los docentes, padres de familia y alumnos se sientan satisfechos con la labor realizada.
	Hallazgo de directivo	La motivación del directivo es poder tener una gestión eficiente, competitiva a nivel de comunidad y una prestación de servicio optima y reconocida por todos los miembros de la institución.
Docentes	Soledad	El poder realizar las actividades de manera adecuada que se realicen todo como se ha acordado para que los estudiantes se sientan motivados, los padres satisfechos y la institución tenga una buena imagen.
	Yenny	Que, de alguna manera todos nos llevemos bien, que todos pongamos el hombro cómo decir que todo haya bien.
	Katherine	El poder realizar una buena coordinación en favor de la prestación de servicio que realizamos a los estudiantes y la única manera es comunicándonos y brindando nuestras opiniones para poder realizar las actividades con éxito.
	María	Poder brindar una educación de calidad a través de la programación de estrategias que apoyen a los estudiantes y me desmotiva cuando observó que el director y los colegas no ponen empeño en realizar las actividades programadas como elaborar un concurso de poesía y lo dejan de lado.
	Dina	Son los estudiantes no, que nuestros estudiantes logren número uno estar bien emocionalmente, brindarles nosotros un de repente un respaldo emocional, también pedagógica queremos que todos no sé nuestros estudiantes participen de forma constante cosa que todavía tenemos ahí dificultades,
	Marilyn	Hacer las cosas bien por los alumnos se sienta bien, cuando pensamos en función a los alumnos pues todos pues unimos fuerzas y entre docentes pues hacemos lo mejor no
	Rosaura	Que la actividad salga bien y la única manera es estar en contacto y ponernos de acuerdo todos para que salga todo bien.
	Carolina	Poder entre mi coordinación entre sexto grado es poder hacer las cosas bien las cosas, coordinar, planificar, programar nuestras

		actividades juntos en conjunto de manera coordinada, de manera, de articulada, eso es importante para mí el saber siempre la opinión de mis colegas respecto al tema.
	Hallazgos de docentes	En cuanto a docentes se evidencia que la motivación es poder coordinar el trabajo a realizar en favor a la prestación de servicios que deben brindar a los estudiantes porque son consientes que están formando personas para el futuro de nuestro país. También les motiva el mejorar cada uno su satisfacción personal, profesional y laboral.
Padres de familia	Jaime	Que mi hija salga bien en las actividades y el salón quede bien representado y me desmotiva cuando no ponen empeño.
	Anali	Conocer a los padres de los compañeros de mi hija y también conversar con la misma soledad enterarme temas de las clases como van a ser todo eso y conversar eso me motivaba más.
	Luz	La alegría que tienen nuestros hijos, porque que decimos cuando nos encontramos cómo va tu niño, para mí muy bien ha progresado bastante entiende mejor la clase y bueno la miss se deja entender bastante, les tiene mucha paciencia a los niños ellos también bastante confianza a su miss y es miss como le puedo decir es una alegría porque vemos que los chicos están aprendiendo
	Hallazgos de padres de familia	La motivación de los padres son sus menores hijos el que avancen en sus aprendizajes, se comuniquen con sus docentes, que puedan expresar sus opiniones con seguridad sin temor a que les llamaran la atención y por tal motivo se ven en a la necesidad de comunicarse con los demás miembros de la institución.
RP8 Resumen de la pregunta 8		La motivación en los miembros de la institución Santa Elena se basa en lograr una satisfacción personal, profesional y laboral con el fin de sobresalir frente a las demás instituciones de la comunidad; lograr un prestigio institucional donde cada miembro de la institución Santa Elena se sienta orgulloso de pertenecer allí.

Pregunta 9: ¿Considera usted que dentro de la institución Santa Elena hay una coordinación y sistema óptimo de comunicación que favorece la administración entre los miembros? ¿Cuáles son los medios empleados para poder realizar la comunicación y coordinación entre los miembros de la institución Santa Elena?

Categoría: Comunicación Interna

Sub Categoría: Administración (Integradora reflejando originalidad.
-Integradora reflejando el espíritu de un consultor externo.)

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color "Verde limón" Ideas más relevantes
----------------------	-----------------------	---

Directivo	Nicodemo	No es eficiente al 100% pero estamos mejorando cada vez más por parte de los docentes y padres ya que ponen de su parte para realizar las actividades, enviar los documentos que se les solicita, entran a las reuniones y participan con sus opiniones. Los medios empleados por mi persona es el zoom, WhatsApp y Google meet que son los que más conocen los miembros de la institución.
	Hallazgo de directivo	Se evidencia que hay una escasa coordinación de parte del directivo debido a su disponibilidad de tiempo y limitado medios tecnológicos.
Docentes	Soledad	No porque solo el director dirige las reuniones, todos los demás escuchamos, las comisiones encargadas de cada actividad se limitan a escuchar al director y no proponen actividades,
	Yenny	Sí. Debido a las reuniones que hemos tenido y también para que no haya malos entendidos por los padres de familia
	Katherine	Si en parte porque siempre nos informan los documentos que hay que realizar o las actividades que se van a desarrollar; por otro lado no porque nos avisan a última hora y debemos trabajar rápido y contra el tiempo dejando de lado otras cosas.
	María	Más o menos porque los comunicados son enviados a última hora, las reuniones se programan de acuerdo a la disponibilidad del director y no de los docentes, hay una escasa coordinación porque solamente el desarrollo de una actividad la comisión encargada y los demás colegas no opinan ni apoyan.
	Dina	Si hay una buena administración y una buena comunicación veo que el director siempre está pendiente de los documentos que deberíamos presentar de los cursos que debemos llevar en Perú educa
	Marilyn	El trato es solo del directo de manera vertical no es tan óptimo pues el trabajo así uno no se siente tan a gusto. hacemos las cosas por cumplir y por no quedar mal.
	Rosaura	Yo veo que el director coordina con algunos grupos, al inicio de año se formó comisiones y están trabajando porque cada cierto tiempo están enviando sus comunicados, lo que se tiene que hacer, como los registros
	Carolina	No es óptimo por esta situación de pandemia; claro que si se toman los acuerdos por democracia. Incluso, yo le sugerí al director llámenos a una reunión presencial le dije ya es mi sugerencia; porque este tema de poder decirte que los grados que nos va a tocar el próximo año es complicado ya que va a ser presencia.
	Hallazgos de docentes	La gran mayoría de docentes manifiesta que no hay una administración óptima, por el desconocimiento de los objetivos que se quieren lograr en la institución al momento de desarrollar cada actividad, limitada cooperación por parte de

		los miembros que conforman la institución y escaso dinamismo por parte del directivo.
Padres de familia	Jaime	No, porque al momento del qaliwarma las mismas maestras desordenan los acuerdos establecidos y genera molestia entre los padres.
	Anali	La miss nos dice vamos hacer esto todos opinamos que así me hice para decir los primeros días que yo iba me dijo que no ya yo le ayudo a repartir con la lista con los nombres no y la otra mitad
	Luz	No, los años que he estado ahí había las reuniones y nunca se llegaba a un acuerdo y eso siempre ha sido así, no se llegaba a un acuerdo; porque eso es lo que me está preguntando. Bueno no hay una buena coordinación
	Hallazgos de padres de familia	Por parte de los padres se evidencia que tienen una insatisfacción al observar desconcierto, confusión al momento en enviar comunicados a nivel institucional, también al momento de las reuniones generales o reparto de los programas como qaliwarma se evidencia desorden e incertidumbre para tomar decisiones y orientar a los miembros de la institución.
RP9 Resumen de la pregunta 9		La insatisfacción que presenta la institución Santa Elena se debió al desconcierto, incertidumbre para poder comunicar las normas, los objetivos que se esperan lograr. Tal motivo conlleva a la limitada cooperación por parte de todos los miembros de la institución.

Pregunta 10: ¿Qué le aconsejaría usted o propondría a los miembros de la institución educativa para llevar a cabo una comunicación interna de manera integradora en favor de la administración?	
Categoría: Comunicación Interna	Sub Categoría: Administración (Integradora reflejando originalidad. -Integradora reflejando el espíritu de un consultor externo.)

Tipo de actor	Entrevistado/a	Respuesta color "Naranja" Ideas más relevantes
Directivo	Nicodemo	Les propondría que utilicemos otras plataformas virtuales para poder interactuar con nuestros estudiantes y docentes, que tanto mi persona como los docentes nos sentemos en una reunión virtual o presencial y podamos destacar nuestras fortalezas y debilidades que hemos presentado en este año y finalmente que propongan todas maneras de llevar a cabo las reuniones donde todos hablen y dirijan y no solo yo como director.
	Hallazgo de directivo	Se evidencia la limitada motivación por parte del directivo al integrar a sus colaboradores en las estrategias y procesos de cambio de la institución,

Docentes	Soledad	Propondría al director que haga funcionar a todas las subcomisiones para que de esa manera todos podamos trabajar y coordinar de manera equitativa, también que coloque un horario anticipado mensual de reuniones y los temas a tratar para poder estar previstos con los materiales.
	Yenny	Que trabajemos todos en equipo, que no haya no discrepancia
	Katherine	Que no se realicen las reuniones improvisadas, que se tenga un calendario de actividades y reuniones donde todos podamos programar y saber qué actividad se va a realizar para coordinar anticipadamente y preparar a nuestros estudiantes.
	María	Que se realice no solo reuniones para coordinar trabajo, también reuniones para evaluar nuestras actividades y ver las debilidades y fortalezas, que se realicen encuentros de compartir de manera virtual donde prendan las cámaras y podamos unirnos como familia que somos con la institución de igual manera con los estudiantes y padres de familia.
	Dina	Designar funciones también es muy importante y eso es una manera también de comunicación interna porque de repente se me es imposible pues tener una comunicación constante con todos los docentes ya sea por el tema de horarios, pero es importante el trabajo en equipo el formar equipos el tener de repente el líder eso por grados es muy importante
	Marilyn	que el líder sea empático, que piense en que nos trate de agradar a todos porque eso no es en realidad lo que uno desea, qué sea empático porque en muchas situaciones. Que también se sienta que uno es escuchado
	Rosaura	Dar un cronograma de las reuniones y el tema de que va a tratar, para estar preparados. Sobre todo, la fecha para ver nuestro tiempo y planificar. sugiero que el ministerio nos debe hacer estas entrevistas para saber cómo estamos y saber nuestras opiniones donde brindamos las mejoras
	Carolina	Propongo que las reuniones sean al menos una vez al mes, se coordiné las actividades, muchas veces hemos estado improvisando porque no ha habido comunicación y así no van bien las cosas de esa manera
Hallazgos de docentes	Se evidencia que se necesita formar equipos de trabajo en la institución Santa Elena para delegar funciones y apoyen en la elaboración de documentos, realización de actividades y organización institucional.	

Padres de familia	Jaime	Nos deben llamar a una reunión para conocer a los docentes y director después deben escuchar las opiniones de cada uno para mejorar la comunicación interna dentro de la institución.
	Analí	Que los profesores conozcan a sus niños, creo que sería una videollamada para que los niños conozcan a su profesora, y de esa manera se brinde una mejor comunicación interna entre docentes, estudiantes y padres de familia.
	Luz	Que haya más comunicación, más asambleas, antes había escuelas de padres donde uno participaba y ayudaba a que haya más mejorías, que se solicite la participación de los padres y haya más contacto con la institución
	Hallazgos de padres de familia	Se trasluce que los padres están con la disposición de comunicarse con los miembros que conforman la institución y participar a través de reuniones, escuelas de padre donde aporten sus opiniones y mejoras para la institución.
RP10 Resumen de la pregunta 10		Para realizar una correcta administración es necesario comunicarse, expresar con nuestros hechos, actitudes, gestos y palabras lo que queremos lograr, delegando funciones a todos los miembros que conforman la institución Santa Elena.

Anexo 11: Autorización para publicación de identidad de la organización



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	Código Modular: 317479
I.E. "SANTA ELENA" N° 0067	
Nombre del Titular o Representante legal: Lic. Nicodemos Máximo Sánchez Oliva	
Nombres y Apellidos Nicodemo Sánchez Oliva	DNI: 31615544

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de la comunicación interna en la prestación de servicios educativos de la I.E. N° 0067, Ugel 06, Lima – 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Natali Yldaura Coliantes Falvy	DNI: 43131704

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Ate, 19 de octubre del 2021

Firma: 

Nicodemos Máximo Sánchez Oliva
Licenciado en Educación
(Titular o Representante legítimo de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.