

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA DE COMUNICACIÓN**



**Valoración de los flujos de la comunicación interna en colaboradores de la  
I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

**AUTOR**

**Deysi Eveling Puyén Chancafe**

**ASESOR**

**Karl Friederick Torres Mirez**

**<https://orcid.org/0000-0002-6623-936X>**

**Chiclayo, 2024**

**Valoración de los flujos de la comunicación interna en  
colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima,  
Chiclayo, 2022**

PRESENTADA POR

**Deysi Eveling Puyén Chancafe**

A la Facultad de Humanidades de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
Para optar el título de

**LICENCIADO EN COMUNICACIÓN**

APROBADA POR

Cecilia Lourdes Vidaurre Nieto  
PRESIDENTE

Milton Francisco Calopiña Avalo

SECRETARIO

Karl Friederick Torres Mirez

VOCAL

### **Dedicatoria**

Dedico este resultado a Dios por darme la fortaleza de continuar y a mis padres que siempre han sido mis mejores guías de vida.

### **Agradecimiento**

A las personas que me ayudaron directa e indirectamente para culminar este proyecto. Quienes compartieron su tiempo, conocimientos y sabiduría, guiándome en este proceso.

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

22%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

9%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

2%

3

[repositorio.cuc.edu.co](https://repositorio.cuc.edu.co)

Fuente de Internet

1%

4

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Abierta para  
Adultos

Trabajo del estudiante

1%

6

[es.slideshare.net](https://es.slideshare.net)

Fuente de Internet

1%

7

[renati.sunedu.gob.pe](https://renati.sunedu.gob.pe)

Fuente de Internet

1%

8

[tesis.usat.edu.pe](https://tesis.usat.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

---

## Índice

<b>Resumen</b> .....	6
<b>Abstract</b> .....	7
<b>Revisión de la literatura</b> .....	10
<b>Bases teóricas</b> .....	11
<b>Materiales y métodos</b> .....	12
<b>Resultados y discusión</b> .....	17
<b>Discusión</b> .....	25
<b>Conclusiones</b> .....	26
<b>Recomendaciones</b> .....	27
<b>Referencias</b> .....	28
<b>Anexos</b> .....	30

## Resumen

La presente investigación planteó describir la valoración de los flujos de comunicación interna en los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, 2022 y como objetivos específicos se planteó: diagnosticar los tipos de comunicación interna, describir cuales son las herramientas de comunicación interna que utilizan los colaboradores e identificar cual es el flujo de comunicación interna que contribuiría en el proceso comunicacional de los colaboradores de la institución educativa. Para esto, se empleó la metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional, no experimental, y el instrumento aplicado fue la encuesta a través de un cuestionario de 20 preguntas dirigido a 30 colaboradores de la institución educativa. La investigación demostró que la comunicación interna se practica frecuentemente de acuerdo a los flujos de comunicación entre los directivos y los colaboradores de la institución educativa y la conclusión a la que se llegó fue que una comunicación horizontal, permite una comunicación eficaz, participativa, asertiva, y sobre todo un ambiente laboral agradable.

Palabras claves:

Comunicación interna, gestión, institución educativa, colaboradores.

### **Abstract**

The present investigation proposed to describe the evaluation of the internal communication flows in the collaborators of the I.E 10024 Nuestra Señora de Fátima, achieved specific objectives was to detect the types of internal communication, describe what are the internal communication tools used by the collaborators and identify the flow of internal communication that would contribute to the communication process of the collaborators of the educational institution. For this, the qualitative, non-experimental, descriptive correlational methodology was used, and the instrument applied was the survey through a questionnaire of 20 questions addressed to 30 employees of the educational institution. The research shows that internal communication is frequently practiced according to the communication flows between the managers and the collaborators of the educational institution.

### **Keywords:**

Internal communication, management, educational institution, collaborators

## Introducción

Diversas organizaciones e instituciones educativas (IE) operan ciertas tácticas de la comunicación con la finalidad de que los diferentes departamentos de las mismas, puedan laborar de manera más apropiada; y eso va a depender de gran parte en cómo la comunicación interna fluye entre los miembros jerárquicos y los colaboradores que la coordinan. En este entorno, la comunicación interna de la organización se convierte en una herramienta estratégica fundamental para la gestión de la institución educativa, desempeñando un papel crucial en el fomento de la motivación, la construcción de una cultura sólida, el logro de sus objetivos y la conexión entre todos los integrantes de la comunidad educativa. Para Cortina (2019) manifiesta que la comunicación interna contribuye directamente al éxito de la institución y al bienestar de sus miembros, así como para alcanzar los objetivos institucionales, colaborando a prevenir los chismes o cuentos en el equipo de trabajo, para que así, se cree un ambiente seguro y motivado para los miembros que conforma la institución. Mientras que para Muñez (2018), la comunicación interna es igual que el sistema nervioso central, por lo que una pésima dirección de información en una empresa puede provocar su colapso. De igual modo, es un principal problema que tienen muchos equipos directivos, ya que, no cuentan con planes de comunicación, siendo un factor importante que se ha resaltado en congresos facilitándose cursos para que mejoren la comunicación en sus organizaciones.

La comunicación interna en las organizaciones e instituciones educativas (IE) antes de la pandemia solía ser más estructurada y basada en métodos y prácticas tradicionales. Aunque las prácticas variaban según la cultura de la organización, el tamaño y el sector, se destaca que la tecnología y las tendencias de comunicación ya estaban evolucionando hacia métodos más digitales y flexibles. La pandemia aceleró este cambio y llevó a un aumento significativo en la adopción de herramientas y plataformas de comunicación en línea.

Como resultado de la pandemia, muchas organizaciones adoptaron un enfoque más híbrido que combinó elementos tradicionales y digitales en su estrategia de comunicación interna e incluso conllevó al trabajo desde casa, es decir, la presencialidad en las IE quedó de lado, ya no se pudo reunir, ni compartir ideas, anécdotas, y experiencias dentro de la organización. Sin embargo, esta situación ayudó para que los directivos detecten que necesidades de comunicación hacía falta en el personal. Así surgieron nuevas herramientas de comunicación interna como: los podcasts, las redes sociales internas, los vídeos internos, muro para comentarios, aplicativos y espacios alternativos de conversión, ya que, no solo se comunicó sobre los objetivos de la empresa, sino también para escuchar, brindar apoyo, relajación y confianza compartiendo sentimientos de equipo, pues cada familia podía estar pasando momentos difíciles y esto era una forma de apoyarlos y sobretodo motivarlos a continuar (Farje, 2021).

Para Silva (2021) un buen flujo de comunicación incrementa el rendimiento de las metas trazadas en las organizaciones, de lo contrario, una comunicación mal dirigida puede ocasionar descoordinación en los equipos de trabajo, en incluso poner barreras para trabajar en equipo. Por ende, los flujos de comunicación interna eficaces son convenientes para los integrantes de las instituciones.

Si analizamos lo expresado por Silva, diremos que la comunicación interna como un proceso mal realizado, puede generar en los espacios escolares una desconexión entre el personal trayendo consigo la falta de alineación con los objetivos institucionales, así como de motivación y compromiso, impactando en la calidad de la enseñanza, promovándose la



desinformación entre los estudiantes y sus familias promoviéndose el aumento de la frustración y el estrés, y, por ende, dificultad para abordar problemas y desafíos.

Considerando el impacto negativo de una mala comunicación, Papic (2019) destacó que ante la problemática escolar generada por la mala gestión y comunicación deficiente en las escuelas de Chile, el gobierno generó una reforma conllevando a una innovación educativa la cual promovió el desarrollo de la competencia docente y gestión en las IE, con el propósito de instaurar la calidad y el fortalecimiento de la educación pública del nivel escolar, y de esta manera reorganizar su complicada situación, para lo cual se consideró a la comunicación como una herramienta fundamental para dar cumplimiento a los propósitos de las escuelas.

En Perú, la comunicación interna muchas veces es un tema sin importancia en los centros educativos, ya sean privados o públicos; siendo en su mayoría las instituciones del estado, las que presentan una comunicación y clima organizacional deficiente. Sin embargo, durante la pandemia, el sector educativo reveló vacíos de comunicación entre los colaboradores de los centros educativos, por ello, Quiñones et al. (2022) resaltan que es indispensable que se tome en cuenta como se vienen dando el proceso comunicacional en las instituciones de Perú, con el motivo de enriquecer la comunicación interna. Mientras que Charry (2018) destaca que la comunicación interna es un instrumento valioso en toda organización social, su utilización y función institucional comunicacional transmite de manera correcta a los integrantes las propuestas y valores fundamentales, que es el sostén para una entidad educativa.

A nivel local, las instituciones educativas no son ajenas a la realidad problemática que converge de la comunicación interna, también enfrentan problemas relacionados con el proceso comunicacional, al igual que otras organizaciones, y no están exentas de estos desafíos. La comunicación interna puede ser un tema problemático o complicado en el entorno educativo local, y esto está siendo reconocido en el contexto de la declaración.

Ante la realidad problemática que se viven en las instituciones educativas nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cómo se percibe y evalúa la comunicación interna entre los colaboradores de la IE 10024 Nuestra Señora de Fátima en Chiclayo durante el año 2022?

Por lo descrito, esta investigación es importante para la Escuela de Comunicación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque permite aumentar el conocimiento sobre la valoración de los flujos de la comunicación interna, contribuyendo a la concientización de mejorar el proceso comunicacional dentro de las instituciones educativas. Además, es conveniente, porque mediante sus resultados se conoce que flujos de la comunicación interna están más o menos valorados, por parte de los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo.

Este estudio es relevante y práctica, porque proporciona información valiosa sobre cómo se comunica y colabora el personal a fin de que los directivos identifiquen las áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la gestión y el funcionamiento de la escuela. Así mismo, la comunicación interna es esencial para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para la realización de esta investigación, se planteó como objetivo general: describir la valoración de los flujos de comunicación interna en colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022. Y para ello, los objetivos específicos fueron: diagnosticar los tipos de comunicación interna en los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo; describir cuales son las herramientas de comunicación interna que utilizan los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo; e, identificar cual es

el flujo de comunicación interna que contribuiría en el proceso comunicacional de los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo.

## **Revisión de la literatura**

### **Antecedentes**

Polo (2020) en su trabajo de investigación cuyo objetivo propuesto fue identificar la comunicación laboral interna en los colaboradores del Colegio Deportivo ADEU. La metodología aplicada fue cuantitativa transversal, con un estudio no experimental descriptivo simple. Empleó como procedimiento de recopilación de datos a la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario. Las respuestas determinaron que prevaleció del nivel medio en la Comunicación Laboral Interna (52,4%), la Comunicación Descendente (47,6%), y la Comunicación Ascendente (57,1%), sin embargo, el nivel alto que prevaleció solo en la Comunicación Horizontal (42,9%). Se concluyó que se encontraron señales que exigen optimizar la comunicación descendente, ascendente, además que los varones muestran una liviana predisposición a mostrar estándares más elevados de interrelación profesional interna y comunicación descendente que las féminas.

Poma (2019) en su trabajo de investigación cuyo objetivo propuesto fue comprobar la evaluar los de flujos de comunicación interna en los maestros de la IESTP Manuel Seoane Corrales – San Juan de Lurigancho 2019. La metodología fue cuantitativa. Empleó, como instrumento para la recojo de información la encuesta, siendo aplicada a los 76 trabajadores del instituto. La investigación tuvo como respuesta, que un 68,5% indican el hábito de seguir la comunicación interna en directores y profesores, lo que demuestra que la comunicación está desarrollándose de manera horizontal y capacitada eficazmente. El autor concluye que la comunicación interna en la institución en estudio presenta varias insuficiencias que indica que los participantes de la institución no se sientan contentos en su ambiente de trabajo.

Condori y Liza (2019) realizaron una investigación denominada “Influencia de los procesos de comunicación interna en el clima organizacional de la Institución educativa José María Arguedas, del distrito de la Victoria”, de Chiclayo, quienes señalaron que el desarrollo de la comunicación organizacional influye mucho en los establecimientos educativos y esto permite a los profesores y al personal administrativo la facilidad del buen trato y el trabajo en equipo para ejecutar los objetivos propuestos, sin embargo, la falta de liderazgo, de motivación e integración lo sienten por parte de los directivos. Así mismo, la falta de canales y estrategias de comunicación no permiten la integración total de los colaboradores de dicha institución. Si la analizamos en las instituciones educativas, diremos que es esencial para crear un ambiente de aprendizaje efectivo, una cultura escolar positiva y una gestión eficiente

Bedoya (2017) en su trabajo de investigación cuyo objetivo propuesto fue estudiar la comunicación interna, concretamente de la Institución Educativa Cristóbal Colón de la ciudad de Montería, Colombia. Recurrió a la metodología cualitativa de modo experimental y se ejecutó a partir de herramientas como: la observación y la entrevista constituida aplicada a los integrantes del colegio. Así fue como comprobó que el colegio educativo Cristóbal Colón, requiere de habilidades de comunicación interna dentro de sus colaboradores, el cual influye de forma directa en el trabajo diario, en su representación institucional y en el fortalecimiento del procedimiento académico. El autor concluyó que las organizaciones educativas oficiales requieren con prioridad identificarse con la información como base que influya en los procesos internos. Es indispensable concientizar a todos los integrantes de la entidad en reafirmar y construir la visión, metas y objetivos que se acoplen a las exigencias corporativas.

## Bases teóricas

### Comunicación interna

La comunicación interna es el grupo de acciones ejecutadas por las organizaciones para la generación y conservación de las buenas interrelaciones entre los miembros de la institución mediante los diversos canales de comunicación, así como estar informados sobre los diversos procesos e incentivos que ayuda a lograr los objetivos misionales de la empresa (Andrade, 2005, citado por Pachamora, 2019, p22).

La comunicación interna, va especialmente canalizada a los grupos internos, es decir, al empleado, pues con el tiempo ha logrado un importante protagonismo. Por ello, no hay que descuidar motivar al trabajador, a todo el grupo humano, que es el real activo de las instituciones. Pues en la actualidad se ha pasado del tablón de anuncios a la Intranet y otras herramientas digitales, creando un flujo constante de comunicación entre la organización y el colaborador (Muñiz, 2017).

La comunicación interna constituye canales de comunicación adecuados, no solo para difundir mensajes corporativos, sino que forma parte de un instrumento clave para dar solución a las necesidades de todos quienes conforman la institución, además de promover el sentimiento de pertenencia a la empresa (Cano, 2019).

### Flujos de comunicación interna

La comunicación que se instituye en toda organización se puede catalogar de acuerdo a la función de los integrantes, de acuerdo a las responsabilidades que realizan. Existen tres niveles: primero, los directivos, segundo lugar formado por los colaboradores y el último nivel integrado por las personas que conforman la empresa (Ongallo, 2007, citado por Gavidia & Gómez, 2017).

**Comunicación descendente:** es la más cercana que toda institución desea adoptar. Quizá sea también la más importante, ya que, permite que los colaboradores se sientan parte de los dilemas que afecta a la institución. Consiste en promulgar los comunicados de arriba abajo, según la igualdad de jerarquía, con la finalidad de garantizar una buena percepción de los planes institucionales, la empresa y la dirección de la entidad en todos sus aspectos. Las herramientas y estrategias son: los soportes escritos, tales como, periódicos murales, manuales, cuadernillo de bienvenida, actas de reuniones para el personal (Ongallo, 2007, citado por Pachamora, 2019).

**Comunicación ascendente:** permite mantener comunicados a los ejecutivos sobre la forma como se sienten dentro de la institución con sus compañeros y la organización en general. Además, menciona que este flujo de comunicación es de mucha importancia para poder crear herramientas y así hacer que el trabajo sea más efectivo, las sugerencias en base a lo que viven día a día y observan en la empresa es fundamental (Robbins, 2009 citado por Polo, 2020, pg26).

**Comunicación horizontal:** es aquella que se realiza por medio de los empleados que comparten igual nivel de jerarquía (Rojo, 2015). Esta forma de comunicación puede ser la más sencilla, pero de ello depende que se manejen bien: la confianza entre los trabajadores, la exclusión de prejuicios de las diferentes áreas de trabajo, y el sentimiento laboral en la institución (Puchol, 2007 citado por Jiménez et al., 2019)

**Comunicación transversal:** este flujo de comunicación no se da de modo jerárquico ni escalonado, es el intercambio de comunicación a través de distintos niveles de la estructura institucional, favorece la comunicación entre todos los colaboradores de la institución, accediendo a una efectividad en la toma de disposiciones, así como también permite localizar

y resolver problemas que ocurran en la organización (Torres, 2012 citado por Oyarvide, al et., 2017).

### **Estrategia de Comunicación**

Para Martínez et al. (2018) acentúan que las estrategias de comunicación auxilian a las compañías a delimitar, implantar y participar mensajes selectos, de manera eficaz mediante un medio y a todos sus usuarios. También, consigue proyectar acciones que consigan adquirir sus propósitos con relación a la cultura organizacional de la institución y a su posicionamiento. Por consiguiente, simboliza el modo en que los fines de la comunicación se convierten a un lenguaje claro para el receptor para que puedan ser aprovechados convenientemente. Cada hipótesis de la comunicación se fundamenta en la creación y el intelecto del sujeto que va a decodificar el mensaje.

### **Materiales y métodos**

La metodología de la investigación corresponde al paradigma positivista, el cual alega que la realidad es absoluta y medible, ya que la correlación entre el estudioso y el fenómeno de análisis tiene que ser vigilada (Hernández et al. 2018). Es de enfoque cuantitativo que se destaca porque trata con fenómenos que se pueden medir, por ende, el investigador utilizó metodologías estadísticas para el estudio de los datos recogidos, sus objetivos radican en la especificación, la interpretación, la predicción y el propósito de sus causas (Sánchez, 2019). Asimismo, la tesis fue de nivel descriptivo correlacional, donde tuvo como principal función evaluar la relación entre dos o más variables, condiciones o conceptos de estudio en base a las dimensiones que la conforman, extrayendo datos por parte de población (Maldonado, 2019). Con un modelo no experimental.

La población de estudio fue la Institución Educativa 10024 “Nuestra Señora de Fátima” de la ciudad de Chiclayo, Institución Educativa pública de nivel inicial – primaria. La muestra se seleccionó por conveniencia por motivos de la institución educativa. Se usó como criterio el ser profesores de primaria y colaboradores del turno - mañana. Participaron 30 colaboradores que constituyen a una población finita, la cual es definida por Arias y Covinos (2021) como la representación de sujetos que son parte de la investigación.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario de preguntas, el cual es una herramienta que une una cantidad de interrogantes correspondiente a un tema, escenario o acontecimiento en específico, el cual puede elaborarse de diferentes formas: utilizando ítems en forma de preguntas, instrucciones, abiertos o cerrados sobre el tema que se desea seleccionar (Useche et al., 2019). El cuestionario estuvo conformado por 18 preguntas las cuales precisan interrogantes sobre las dimensiones que forman parte de las variables: independiente y dependiente.

A continuación, se presenta el cuestionario

### Instrumento para recolección de datos

ÍTEMS	PREGUNTAS
	<b>Comunicación descendente</b>
1	<p>Cuando ingresó a trabajar a la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, ¿le informaron sobre las normas del colegio, y objetivos del área y puesto de trabajo?</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ                      <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Si su respuesta fue afirmativa, indique a través de que medio se le informó:</p> <p>_____</p>
2	<p>¿En las reuniones que se realizan en la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima se informa sobre las responsabilidades y objetivos de cada área de trabajo</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ                      <input type="checkbox"/> NO</p>
3	<p>¿Los directivos de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima comunican sobre las evaluaciones respecto al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas de la institución?</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ                      <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Si su respuesta fue afirmativa, indique quién brindó la información:</p> <p>_____</p>
4	<p>¿Cuál es el medio o canal que utilizan en la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima para socializar el plan de trabajo de cada área?</p> <p>a) Correo electrónico  b) WhatsApp  c) Intranet  d) Folleto  e) Otro: _____</p>
	<b>Comunicación ascendente</b>
5	<p>¿Cuándo entrega oportunamente los reportes e informes que le solicitan los directivos de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima utiliza un medio de comunicación?</p> <p>a) Correo electrónico  b) Intranet  c) Oficio  d) Otro: _____</p>
6	<p>¿Cuándo no acude a laborar por temas de salud o motivos personales, a través de que canal o medio comunica a su jefe inmediato?</p> <p>a) Llamada telefónica  b) WhatsApp  c) Correo electrónico  d) Otro: _____</p>
	<b>Comunicación horizontal</b>
7	<p>Para el desarrollo y participación en actividades institucionales (aniversario, ferias, días festivos) se genera una comunicación participativa en todas las áreas de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima.</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ                      <input type="checkbox"/> NO</p> <p>¿Qué canales de comunicación utiliza para la coordinación de actividades de identificación institucional?</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) WhatsApp</li> <li>b) Facebook</li> <li>c) Correos electrónicos</li> <li>d) Otros: _____</li> </ul>
8	<p>Recibe información de los eventos que se realizarán en la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima mediante mensajes escritos, correos electrónicos u otros medios de comunicación.</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ            <input type="checkbox"/> NO</p>
9	<p>Considera que ha participado activamente con sus colegas para que se cumplan los objetivos trazados del colegio.</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ            <input type="checkbox"/> NO</p>
10	<p>Si su respuesta, en la pregunta anterior es afirmativa, responda la siguiente pregunta: ¿Qué medios o canales de comunicación para participar activamente en el cumplimiento de los objetivos, utilizan?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Correo electrónico</li> <li>b) WhatsApp</li> <li>c) Intranet</li> <li>d) Folleto</li> <li>e) Otro: _____</li> </ul>
<b>Comunicación transversal</b>	
11	<p>Tengo la total confianza de expresar lo que pienso, siento en las reuniones de trabajo.</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ            <input type="checkbox"/> NO</p>
12	<p>¿Cuándo no acude a una reunión de trabajo, a través de que canal se informa sobre los acuerdos tomados?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Información boca a boca</li> <li>b) Mensajes de textos</li> <li>c) Comunidad de WhatsApp</li> <li>d) Correo electrónico</li> <li>e) Otro: _____</li> </ul>
<b>Valoración que le da el colaborador de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima</b>	
13	<p>A través de que medio o canal de comunicación los directivos informan a los colaboradores de un éxito logrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reuniones institucionales</li> <li>b) Comunidad de WhatsApp</li> <li>c) Correo electrónico</li> <li>d) Otro: _____</li> </ul>
14	<p>¿Qué canales de comunicación tradicionales utilizan los coordinadores académicos y auxiliares para orientar a los docentes sobre los procesos de gestión?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Reuniones institucionales</li> <li>b) Correo electrónico</li> <li>c) Oficios</li> <li>d) Otro: _____</li> </ul>
15	<p>En la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima utilizan los medios digitales para incentivar a los docentes.</p> <p><input type="checkbox"/> SÍ            <input type="checkbox"/> NO</p>

16	Considero que los medios de comunicación que utilizan los directivos son los adecuados para brindar la información a los colaboradores. <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
17	¿Cuándo algún docente no está cumpliendo con sus metas académicas, las llamadas de atención o sugerencias es a través de un medio de comunicación? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
18	Si su respuesta es afirmativa en la pregunta anterior, responda la siguiente interrogante: ¿Qué medios o canales de comunicación utilizan? a) Información boca a boca b) Reunión institucional c) Llamada telefónica d) Correo electrónico e) Otro: _____

En función a la **recolección de datos**, se inició con la indagación de la información para elaborar el marco teórico considerando base de datos, repositorios, etc., luego, se elaboró el instrumento el cual fue validado por expertos en ciencias de la comunicación. Para la diligencia del cuestionario, se solicitó el permiso a la directora de la IE Nuestra Señora de Fátima a fin de aplicar la encuesta a sus colaboradores.

La **Matriz de operacionalización** se elaboró en base a la variable independiente y dependiente, así como de sus dimensiones en función a cada una de ellas.

### Matriz de operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO	
VI: VALORACIÓN DE FLUJOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	Es aquella que busca cumplir con los procesos institucionales, a través de mensajes que circulen de manera correcta dentro del interior, con una comunicación favorable entre sus integrantes, un entorno de trabajo atractivo entre otras cosas (Ramos, et al., 2017).	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	RECIBIR INSTRUCCIONES	1	T: Encuesta I: Cuestionario	
			ACATAR NORMAS	2		
			CUMPLIR METAS	3		
			PROTOCOLO DE TRABAJO	4		
		COMUNICACIÓN ASCENDENTE	REPORTE DE RESULTADOS	5, 6		
		COMUNICACIÓN HORIZONTAL	TRABAJO EN EQUIPO	7		
			ORGANIZACIÓN	8		
			INTERESES COMUNES	9, 10		
		COMUNICACIÓN TRANSVERSAL	LIDERAZGO	11		
			COLABORACIÓN	9		
			FLEXIBILIDAD	12		
		VD: VALORACIÓN QUE LE DA EL COLABORADOR DE LA I.E. 10024 NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA	Los públicos de un organismo en general se pueden precisar como: el conjunto de individuos que se ven afectados por los procedimientos de la institución, que son fundamentales para alcanzar sobre los resultados de la organización y establece un elemento central en el entorno competitivo (Rubalcaba, 2011 citado por Oyarvide et al., 2017).	DIRECTIVOS O DIRIGENTES DE ALTO NIVEL		DIRECTOR
SUB DIRECTOR	15, 16				T: Encuesta I: Cuestionario	
COORDINADOR ACADÉMICO	14				T: Encuesta I: Cuestionario	
DOCENTE ACADÉMICO	17, 18				T: Encuesta I: Cuestionario	
AUXILIAR ACADÉMICO	14				T: Encuesta I: Cuestionario	

Para la pesquisa se respetó las respuestas que reportaron las encuestas aplicadas, así mismo, se preservó la identidad de los participantes. Finalmente, se respetó los derechos de autor y para ello, se citó las referencias considerando las normas APA 7ma. Edición dando fe que no existe plagio en la investigación.



## Resultados y discusión

### Resultados

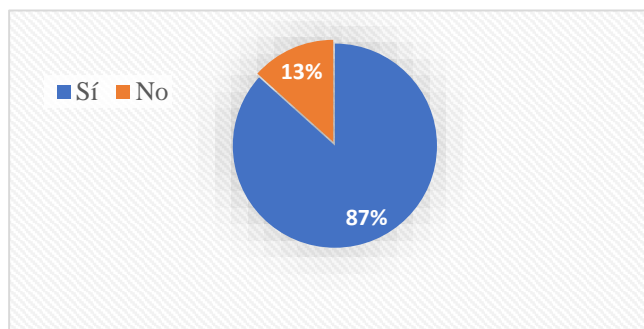
A continuación, se detallan los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la institución educativa. Este instrumento fue fundamental para el correcto análisis de los objetivos de la investigación: Describir la valoración de los flujos de comunicación interna en colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022.

En función al **primer objetivo, diagnosticar los tipos de comunicación interna de los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo, los resultados son:**

**Figura 1**

1. Cuando ingresó a trabajar a la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, ¿le informaron sobre las normas del colegio, y objetivos del área y puesto de trabajo?

Sí	87%
No	13%

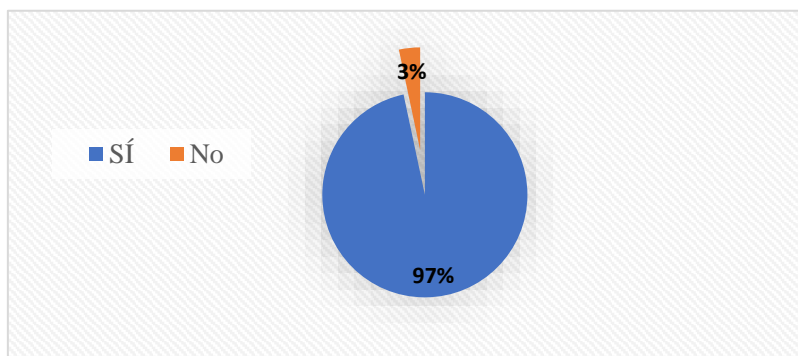


Nota: en la figura 1, se puede notar que el 87% de colaboradores fueron informados sobre las normas y objetivos de su puesto de trabajo al momento de ingresar a la institución educativa, mientras que el 13% del personal no les comunicaron las normas del colegio.

**Figura 2**

¿En las reuniones que se realizan en la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima se informa sobre las responsabilidades y objetivos de cada área de trabajo?

Sí	97%
No	3%

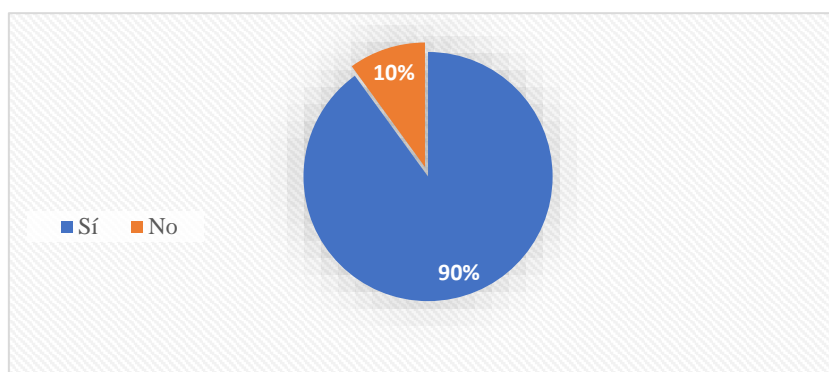


Nota: en la figura 2, apreciamos que al 97% de colaboradores sí se les informa sobre sus responsabilidades a través de reuniones, mientras que el 3% de ellos manifestaron que no.

### Figura 3

¿Los directivos de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima comunican sobre las evaluaciones respecto al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas de la institución?

Sí	90%
No	10%

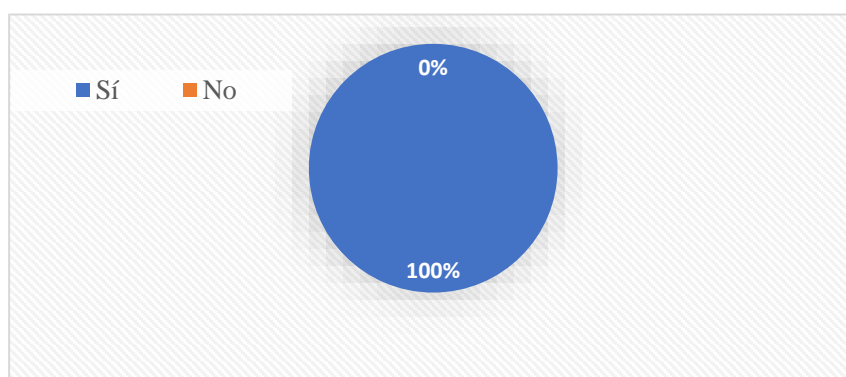


Nota: en la figura 3, se puede apreciar que el 90% de los colaboradores encuestados afirman que en la institución educativa se comunica sobre las evaluaciones, mientras que el 10% de ellos no lo afirma.

### Figura 4

Para el desarrollo y participación en actividades institucionales (aniversario, ferias, días festivos), ¿se genera una comunicación participativa en todas las áreas de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima?

Sí	100%
No	0

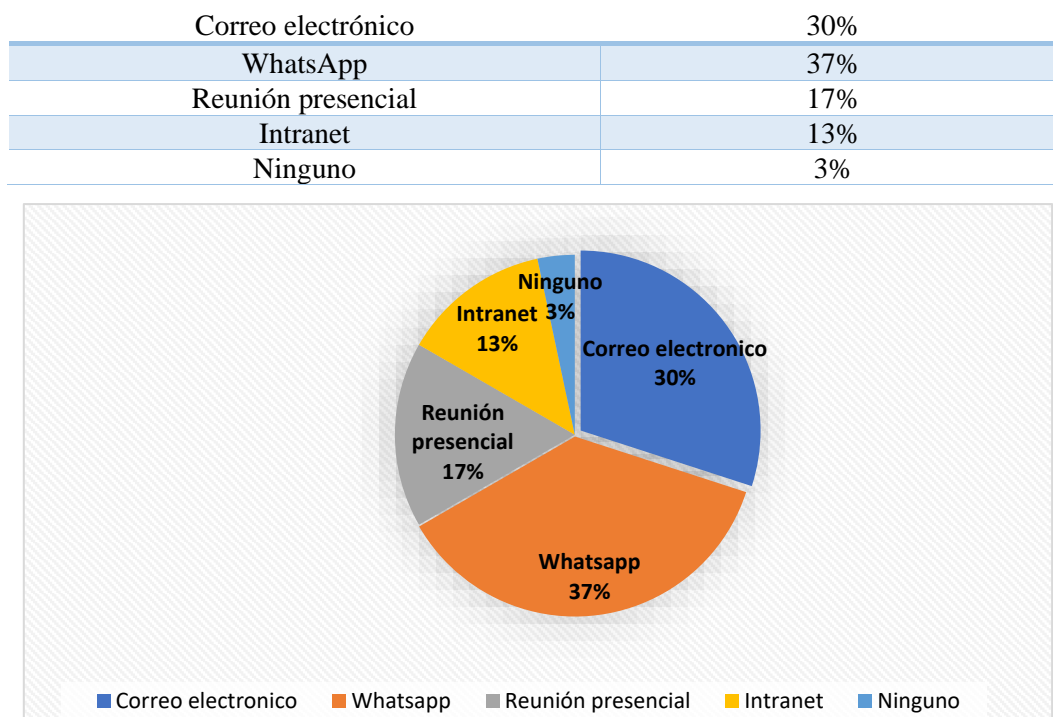


Nota: en la figura 4, podemos mostrar que el 100% de colaboradores afirman participar de una comunicación participativa en las actividades institucionales.

En función al **segundo objetivo, describir cuales son las herramientas de comunicación interna que utilizan los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo**, se concluye:

**Figura 5**

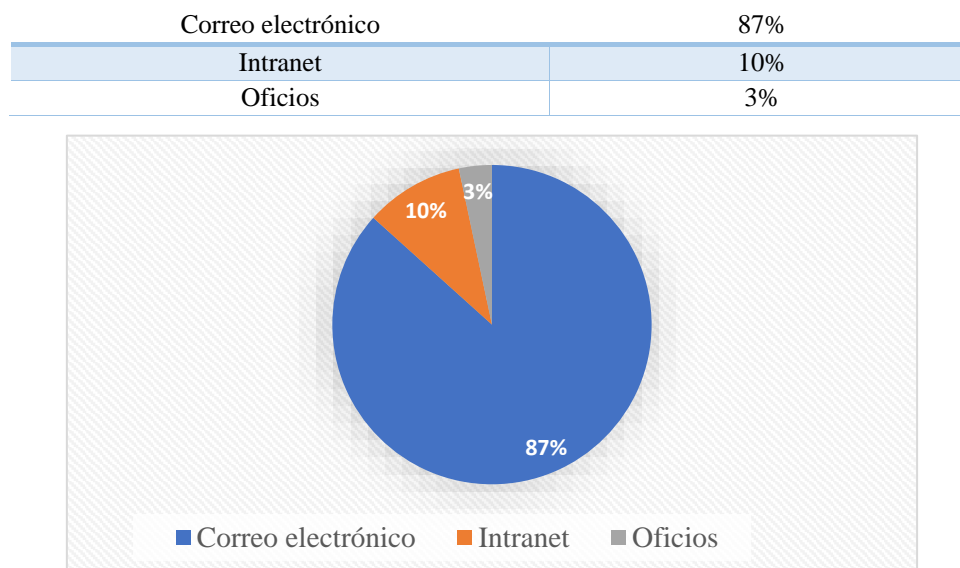
¿Cuál es el medio o canal que utilizan en la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima para socializar el plan de trabajo de cada área?



Nota: en la figura 5, se aprecia que los canales de comunicación que utilizan los colaboradores, son el WhatsApp con un 37%, seguido del correo electrónico con el 30%, el 17% consideran a la reunión presencial, mientras que el 13% usa intranet y finalmente, el 3% no utiliza ningún canal de comunicación.

**Figura 6**

¿Cuándo entrega oportunamente los reportes e informes que le solicitan los directivos de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima utiliza un medio de comunicación?

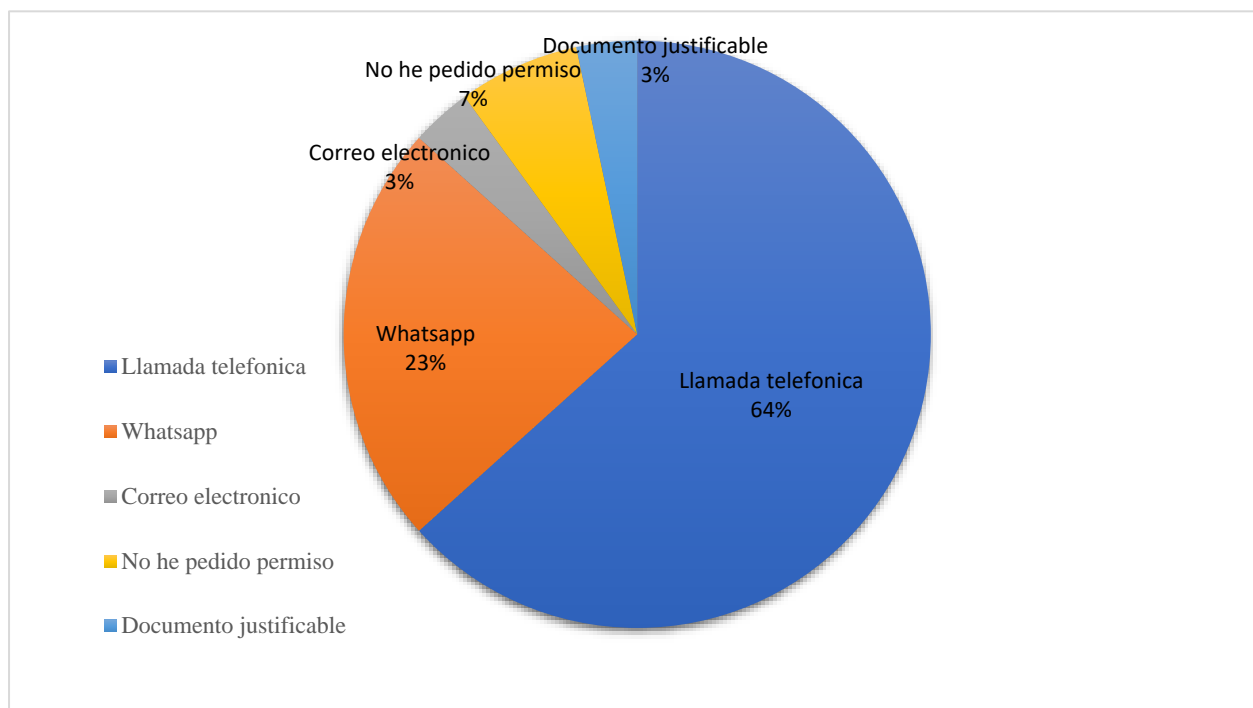


Nota: en la figura 6, podemos mostrar que para entregar los reportes e informes de la institución educativa el 87% de colaboradores utilizan el correo electrónico, el 10% usan intranet y el 3% de ellos emplean los oficios.

**Figura 7**

¿Cuándo no acude a laborar por temas de salud o motivos personales, a través de que canal o medio comunica a su jefe inmediato?

Llamada telefónica	64%
WhatsApp	23%
Correo electrónico	3%
No he pedido permiso	7%
Documento justificable	3%

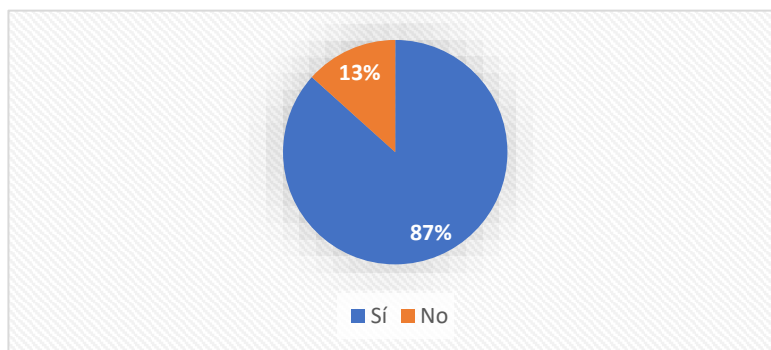


Nota: en la figura 7, podemos apreciar que los medios de comunicación que utilizan los colaboradores cuando no acuden a sus labores son las llamadas telefónicas el cual tiene el 64% de preferencia, seguido del 23% que usa WhatsApp, el 3% recurre al correo electrónico y el otro 3% usa documento justificable, mientras que el 7% no comunica o justifica su inasistencia a su jefe.

**Figura 8**

¿Cuándo algún docente no está cumpliendo con sus metas académicas, las llamadas de atención o sugerencias es a través de un medio de comunicación?

Sí	87%
No	13%

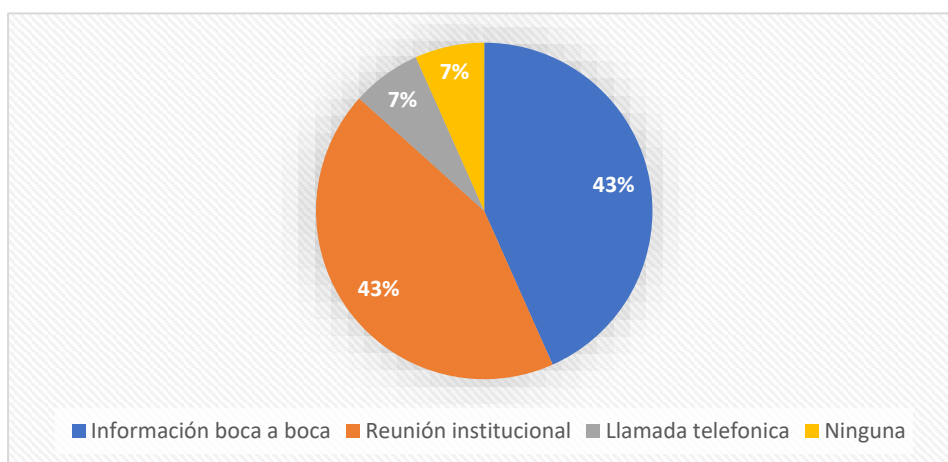


Nota: en la figura 8, podemos apreciar que 87% precisan que las llamadas de atención son a través de un medio de comunicación, mientras que 13% de ellos dijo que no.

### Figura 9:

Si su respuesta es afirmativa en la pregunta anterior, responda la siguiente interrogante: ¿Qué medios o canales de comunicación utilizan?

Información boca a boca	43%
Reunión institucional	43%
Llamada telefónica	7%
Ninguna	7%



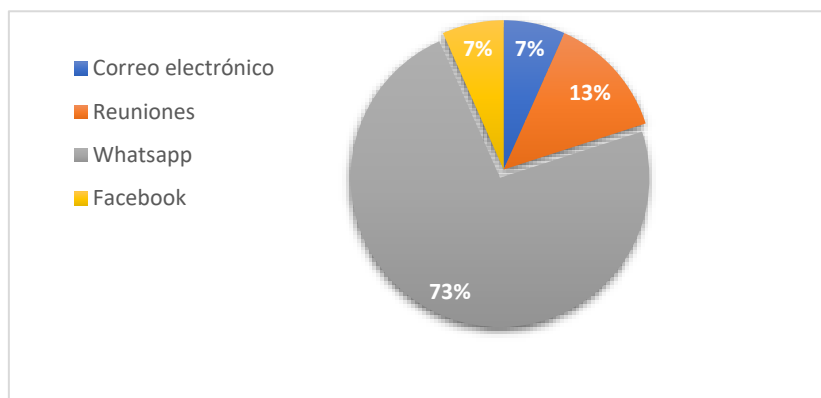
Nota: en la figura 9, mostramos que, el 43% de los colaboradores usan el boca a boca como canal de comunicación, el 43% prefiere las reuniones institucionales, el 7% las llamadas telefónicas y el 7% ningún medio de comunicación.

En función al **tercer objetivo: identificar cual es el flujo de comunicación interna que contribuiría en el proceso comunicacional de los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo**, se concluye:

### Figura 10

¿Qué canales de comunicación utiliza para la coordinación de actividades de identificación institucional?

Correo electrónico	7%
Reuniones	13%
WhatsApp	73%
Facebook	7%

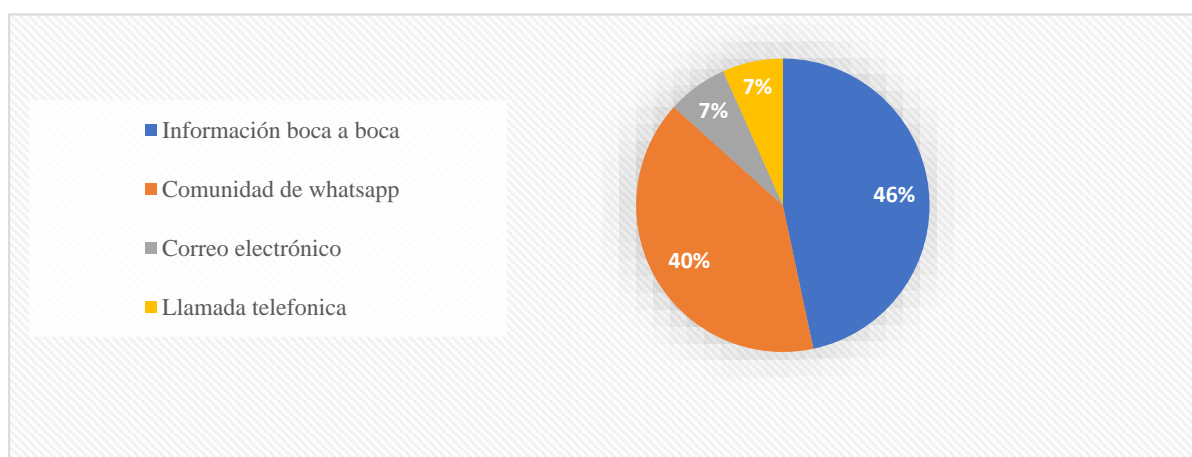


Nota: en la figura 10, podemos mostrar que los canales de comunicación que usan los colaboradores para la coordinación de las actividades de identificación es el WhatsApp con un 73%, seguido de las reuniones con un 13%, mientras que el correo electrónico y la red social de Facebook tienen un valor del 7% cada uno.

### Figura 11

¿Cuándo no acude a una reunión de trabajo, a través de qué canal se informa sobre los acuerdos tomados?

Información boca a boca	46%
Comunidad de WhatsApp	40%
Correo electrónico	7%
Llamada telefónica	7%

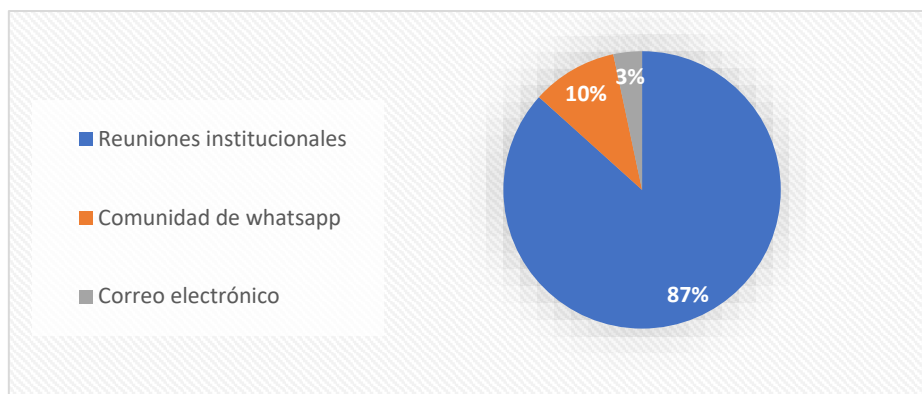


Nota: en la figura 11, mostramos que el 46% de los colaboradores usa la información boca a boca para informarse sobre los acuerdos, el 40% prefieren WhatsApp, el 7% correo electrónico y el otro 7% prefieren las llamadas telefónicas para informarse de los acuerdos cuando no acude a la reunión correspondiente.

**Figura 12**

A través de que medio o canal de comunicación los directivos informan a los colaboradores de un éxito logrado.

Reuniones institucionales	87%
Comunidad de WhatsApp	10%
Correo electrónico	3%

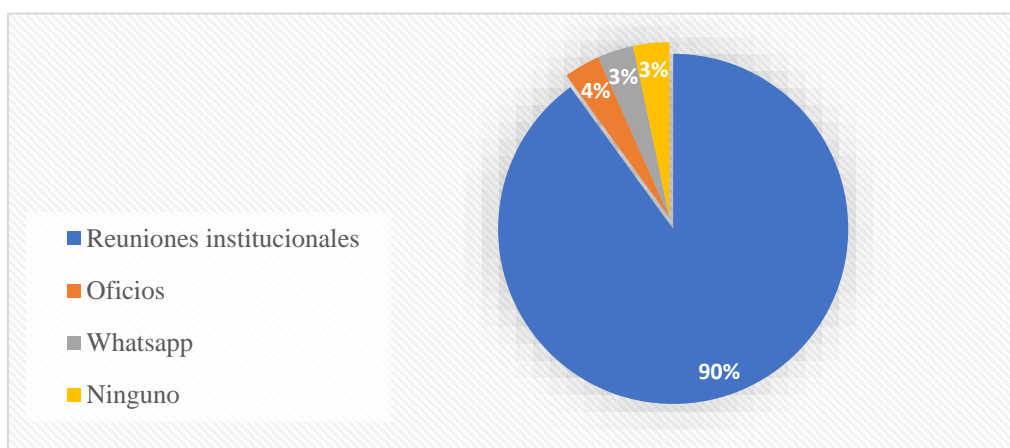


Nota: en la figura 12, podemos apreciar que el 87% de los colaboradores son informados mediante las reuniones institucionales, el 10% por WhatsApp, y el 3% a través del correo electrónico.

**Figura 13**

¿Qué canales de comunicación tradicionales utilizan los coordinadores académicos y auxiliares para orientar a los docentes sobre los procesos de gestión?

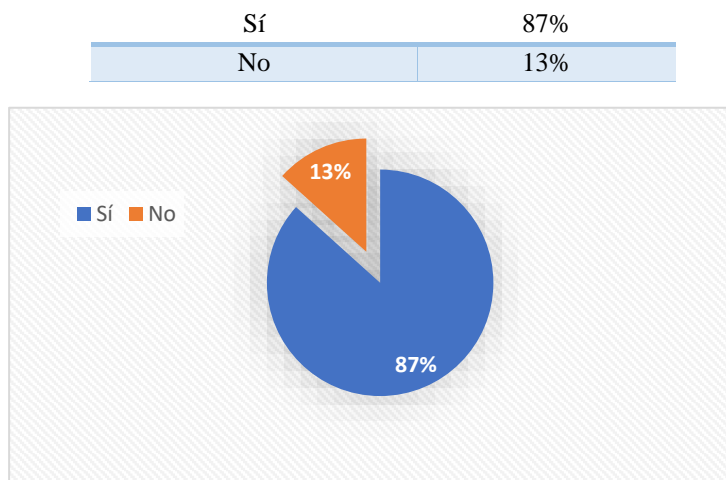
Reuniones institucionales	<b>90%</b>
Oficios	4%
WhatsApp	3%
Ninguno	3%



Nota: en la figura 13, podemos apreciar que: 90% de los colaboradores son informados a través de las reuniones institucionales, el 4% mediante el oficio, el 3% por WhatsApp.

**Figura 14**

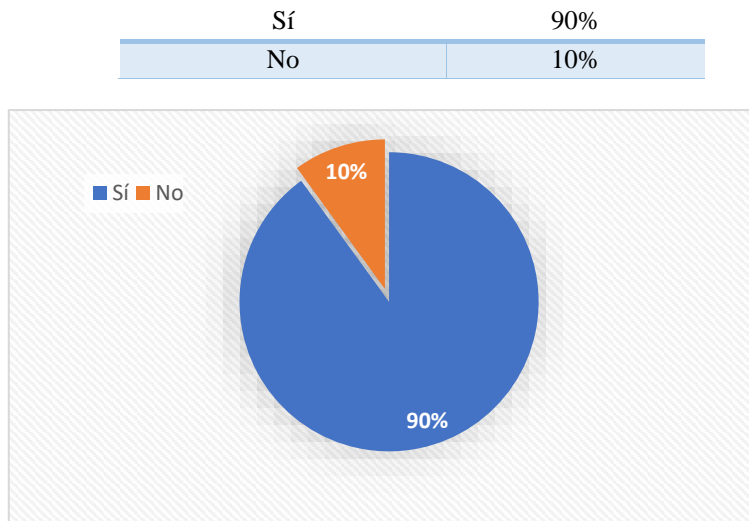
¿Cuándo algún docente no está cumpliendo con sus metas académicas, las llamadas de atención o sugerencias es a través de un medio de comunicación?



Nota: en la figura 14, podemos apreciar que 87% precisan que las llamadas de atención son a través de un medio de comunicación, mientras que 13% de ellos dijo que no.

**Figura 15:**

En la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima utilizan los medios digitales para incentivar a los docentes.



Nota: en la figura 15, podemos apreciar, 90% de los colaboradores nos indican que si se usan los medios digitales, mientras que 10% de ellos, no.



## Discusión

En función al primer objetivo, **diagnosticar los tipos de comunicación interna de los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo**, se puede demostrar de acuerdo a los resultados, el alto porcentaje sobre la información a los colaboradores sobre las normas (87%), responsabilidades (97%), evaluaciones (90%), además, del desarrollo de una comunicación participativa (100%), esto nos conlleva a decir que la comunicación horizontal y la comunicación descendente están presentes entre los directivos y los colaboradores de la institución educativa.

Douglas (2021) refiere que en una comunicación descendente los colaboradores absorben las instrucciones, pautas, objetivos a cumplir, entre otras informaciones que precisan internalizar y utilizar para su trabajo diario. Mientras que Polo, (2020) señala que la comunicación descendente reside en promulgar los comunicados de arriba abajo, creando herramientas de comunicación con la finalidad de garantizar una buena percepción de los planes institucionales. Por consiguiente, Robbins (2009) citado por Polo (2020), refiere que la comunicación ascendente permite mantener comunicados a los ejecutivos sobre la forma como se sienten dentro de la institución con sus compañeros y la organización en general de esa manera ejercen una comunicación interna de crecimiento positivo para lograr las metas de la organización (, pg26).

Gavidia y Gómez (2017) la comunicación que se instituye en toda organización se puede catalogar de acuerdo a la función de los integrantes, de acuerdo a las responsabilidades que realizan, es por ello que existen tres niveles jerárquicos, formando así los flujos de comunicación interna en las instituciones.

En función al segundo objetivo, **describir cuales son las herramientas de comunicación interna que utilizan los colaboradores**, destacamos que los resultados muestran que los colaboradores utilizan una variedad de canales de comunicación interna en la institución educativa. El canal más utilizado es WhatsApp, con un 37% de preferencia, seguido por el correo electrónico con un 30%. Esto sugiere que las herramientas de mensajería instantánea y el correo electrónico son las opciones más populares para la comunicación cotidiana entre los colaboradores. Las reuniones presenciales también son valoradas, ya que el 17% de los colaboradores las considera como un medio importante de comunicación interna. El uso de la intranet y la falta de uso de cualquier canal de comunicación representan el 13% y el 3%, respectivamente. Respecto a los medios utilizados para entregar reportes e informes el 87% de los colaboradores prefieren utilizar el correo electrónico para entregar reportes e informes dentro de la institución educativa. Este resultado sugiere que el correo electrónico es la herramienta de elección para la distribución de información formal y documentos importantes. El 10% de los colaboradores utiliza la intranet para este propósito, lo que demuestra que la intranet también desempeña un papel relevante en la gestión de información interna. Solo un pequeño porcentaje (3%) utiliza oficios para entregar informes.

En función a los medios de comunicación para justificar inasistencias, los resultados muestran que el personal prefiere con un 64% a las llamadas telefónicas, seguido del WhatsApp con un 23%. Estos resultados sugieren que las comunicaciones personales y móviles son las formas más comunes de notificar ausencias. Un 3% utiliza el correo electrónico y otro 3%

utiliza documentos justificables. Sorprendentemente, un 7% de los colaboradores no comunica ni justifica su inasistencia a su jefe.

Por consiguiente, los resultados de la recepción de llamadas de atención revelan que la mayoría de los colaboradores (87%) precisan que las llamadas de atención se realizan a través de un medio de comunicación. Esto indica que existe un proceso formal para la comunicación de retroalimentación y correcciones en la institución educativa. Sin embargo, un 13% de los colaboradores afirma que no se comunican llamadas de atención a través de ningún medio de comunicación. Finalmente, los medios de comunicación de preferencia por parte de los colaboradores para difundir información importante es que el 43% utiliza el "boca a boca" como canal de comunicación, lo que sugiere que las conversaciones informales y las interacciones personales siguen siendo importantes para la divulgación de noticias. Las reuniones institucionales también son ampliamente utilizadas, con un 43% de preferencia. Un 7% utiliza llamadas telefónicas, y otro 7% no utiliza ningún medio de comunicación para difundir información importante.

De acuerdo a los resultados se menciona a autores que demarcan la importancia de las herramientas de comunicación interna como, por ejemplo: Castro-Martínez y Díaz-Morilla (2021), resaltan que la comunicación interna es la responsable de ordenar los propósitos de los colaboradores con los de la organización. Mientras que Martínez et al. (2018) acentúan que las estrategias de comunicación auxilian a las compañías a delimitar, implantar y participar mensajes selectos, de manera eficaz mediante un medio y a todos sus usuarios y que en función a las herramientas de comunicación interna existen varias que permiten un flujo de comunicación descendente, ascendente y horizontal. Por consiguiente, Martins (2022) señala que una herramienta de comunicación está esbozada para auxiliar a los integrantes de una organización, las cuales pueden ser: comunicación sincrónica como los diálogos cara a cara, los WhatsApp u otra comunicación en tiempo real. Así mismo, comunicación asincrónica como correos electrónicos, informes, mensajes grabados, etc.

En función al tercer objetivo, **identificar cual es el flujo de comunicación interna que contribuiría en el proceso comunicacional de los colaboradores**, resalta la comunicación horizontal se da entre colaboradores con un mismo nivel jerárquico, pues la información se da de manera participativa entre colegas, siendo el objetivo establecer metas comunes y trabajar en sintonía. Para Jiménez et al. (2019) la comunicación horizontal puede ser la forma más sencilla, pero de ello depende que se manejen bien: la confianza entre los trabajadores, la exclusión de prejuicios de las diferentes áreas de trabajo, y el sentimiento laboral en la institución.

## Conclusiones

Al diagnosticar los tipos de comunicación interna de los colaboradores de la I.E. 10024 Nuestra Señora de Fátima de Chiclayo, se concluyó que la comunicación descendente y la comunicación horizontal, se manifiestan en un intercambio de mensajes positivos entre el directivo - colaborador, y viceversa.

De acuerdo a la encuesta aplicada, las herramientas de comunicación interna que utilizan los colaboradores de la institución educativa son las redes sociales (con predominio de whastapp), luego el correo electrónico, y de manera tradicional las reuniones institucionales y las plataformas digitales.

De acuerdo a los resultados, el flujo de comunicación que más contribuye a la comunicación interna es la comunicación horizontal, ya que, los resultados muestran una comunicación eficaz, participativa, asertiva, y sobre todo un ambiente laboral agradable.

### **Recomendaciones**

Se sugiere seguir reforzando los flujos de comunicación interna, como, por ejemplo, explicar a detalle cada información que sea dirigido a los colaboradores, para que así sea claro los mensajes y el buen trato siga facilitando el trabajo en equipo, además los flujos de comunicación se hagan sostenible para el crecimiento de dicha institución.

A pesar, de que el buen flujo de comunicación es aceptable, se recomienda capacitar e incentivar a los colaboradores de la institución educativa al buen uso de las herramientas de comunicación y sobre todo el de las redes sociales, para que su eficacia sea aprovechada al 100%, además, estos siempre están actualizándose.

Se recomienda que, en los procesos de comunicación, para una mejor coordinación se tome en cuenta a los administrativos como a los profesores de la institución educativa. Y después de cada actividad los coordinadores realizar encuestas para saber en que fallaron, que les pareció y que mejorarían para el siguiente evento y así lograr los objetivos.

## Referencias

- Antezana, M. (2018). Comunicación interna: Nada volverá a ser como antes. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/29/comunicacioninterna-nada-volvera-a-ser-como-antes>
- Beyoda, S. (2017). Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón. [Universidad Pontificia Bolivariana, seccional Montería]. [https://www.revistalatinacs.org/16SLCS/2017\\_libro/087\\_Bedoya.pdf](https://www.revistalatinacs.org/16SLCS/2017_libro/087_Bedoya.pdf)
- Castro (2017). La Comunicación interna como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. Cuba: OEI
- Cano, I. (2019). La comunicación y las empresas (CEAC). Editex. <https://acortar.link/eeFxfI>
- D'Aprix, R. (2019). La comunicación para el cambio: Cómo conectar el lugar de trabajo con las cambiantes demandas del mercado. Buenos Aires: Granica
- Del Carpio, K. (2018). Análisis de la comunicación interna de la cafetería Coffee art. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Douglas da Silva, (2021). Web Content & SEO Associate, LATAM. <https://www.zendesk.com.mx/blog/flujos-comunicacion-interna/>
- García, S. (2017). Análisis de los canales y flujos de comunicación en el centro de Formación y Acompañamiento para el Desarrollo Integral de la Universidad Iberoamericana de Puebla. <https://hdl.handle.net/20.500.12371/595>
- Giani, A. (2021). La evaluación de la comunicación interna en escuelas que buscan la mejora. [https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/11720/MAE\\_Giani\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/20.500.13098/11720/MAE_Giani_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maldonado, J., (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Ediciones de la U.
- Marín, G. J. (2019). Influencia de la tecnología en la comunicación organizacional interna. *Razón y Palabra*, 23(104), 174-200.
- Muñiz, R. (2017). Marketing en el siglo XXI. (5ª edición). <https://acortar.link/D3punr>
- Ongallo, C. (2007). Manual de comunicación. Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones. <https://www.comunicacioninterna.pe/pdf/pdf5.pdf>
- Oyarvide, H., Reyes E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479>
- Pachamora De La Cruz, M. J. (2020). Estrategias de comunicación interna para mejorar la gestión de la calidad educativa en la IE “Lucila Portocarrero” N° 00654 de la ciudad de Rioja, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3767>
- Papic, Katia. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Cuadernos de Investigación Educativa, 10(1), 63-83. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>

- Pintado y Sánchez (2017). Gestión de la comunicación en el entorno educativo a través de las redes. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7952/ARTICULO%20SEP%20MAC%20EJT.pdf?sequence=1>
- Polo Rabines, M. L. (2020). Comunicación laboral interna en colaboradores del Colegio Deportivo ADEU. [Tesis de licenciatura, Universidad Pedro Ruiz Gallo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8636>
- Poma, S. (2019). Valoración de los flujos de la comunicación interna en los docentes de la IESTP Manuel Seoane Corrales, San Juan De Lurigancho, 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53276>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos.
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.
- Ramos, W. D., Paredes, M., Teran, & Lema, L. (2017). Comunicación organizacional. Guayaquil: Editorial Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Rodríguez, B. (2020). Dirección científica en comunicaciones internas. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Valverde, A. (2019). Flujos de comunicación interna e identidad corporativa en los trabajadores de la I.E.P. “El Nazareno” de Nuevo Chimbote, 2019. [Tesis de Grado]. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

## Anexos

### Anexo 1: Validación de instrumentos



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, el Mg. Ruperto Arroyo Coico deja constancia de haber revisado el instrumento: encuesta estructurada que el investigador Deysi Eveling Puyen Chancafe aplicará para su trabajo de tesis "Valoración de los flujos de la comunicación interna en colaboradores de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022".

Dicho instrumento demuestra con claridad el cumplimiento de los objetivos propuestos por el investigador.

En tal sentido, el Mg. Ruperto Arroyo Coico, garantiza la validez de dichos instrumentos presentado por el investigador.

Chiclayo, 7 de octubre de 2022.

---

Mg. Ruperto Arroyo Coico

DNI:42366595

Carta de validación  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

**SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE MEDICIÓN**

Chiclayo, 5 de octubre de 2022.

Sr.

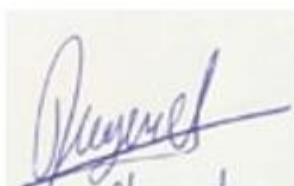
~~Metr.~~ Ruperto Arroyo ~~Coico~~

Yo Deysi Eveling Puyen ~~Chancafe~~, identificado con D.N.I. N<sup>o</sup> 47524428 y código universitario 121TD33543, egresado de la escuela de Comunicación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo - Perú, me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que he considerado realizar una investigación para mi tesis de pre grado que se denomina "Valoración de los flujos de la comunicación interna en colaboradores de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022", por lo cual solicito a usted pueda realizar la validación respectiva de mi instrumento de medición el cual consiste en una encuesta.

Seguro de la atención a lo solicitado, me despido de usted no sin antes agradecer su deferencia.

Atentamente,



**Deysi Eveling Puyen Chancafe**  
DNI: 47524428



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, el Mg. Daniel Edgar Alvarado León, deja constancia de haber revisado el instrumento: encuesta estructurada que el investigador Deysi Eveling Puyen Chancafe, aplicará para su trabajo de tesis: "Valoración de los flujos de la comunicación interna en colaboradores de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022".

Dicho instrumento demuestra con claridad el cumplimiento de los objetivos propuestos por el investigador.

En tal sentido, el Mg. Daniel Edgar Alvarado León, garantiza la validez de dichos instrumentos presentado por el investigador.

Chiclayo, 6 de octubre de 2022.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "D. Alvarado", written over a horizontal line.

Daniel Edgar Alvarado León

DNI: 32941968



**Carta de validación**  
**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".**

**SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**  
**DE MEDICIÓN**

Chiclayo, 5 de octubre de 2022.

Sr.

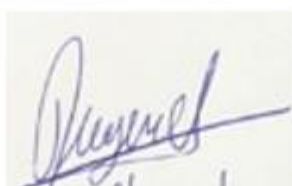
Mg. Daniel Edgar Alvarado León

Yo Deysi Eveling Puyen ~~Chancafe~~, identificado con D.N.I. N° 47524428 y código universitario 121TD33543, egresado de la escuela de Comunicación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo - Perú, me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que he considerado realizar una investigación para mi tesis de pre grado que se denomina "Valoración de los flujos de la comunicación interna en colaboradores de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022", por lo cual solicito a usted pueda realizar la validación respectiva de mi instrumento de medición el cual consiste en una encuesta.

Seguro de la atención a lo solicitado, me despido de usted no sin antes agradecer su deferencia.

Atentamente,



**Deysi Eveling Puyen ~~Chancafe~~**  
**DNI: 47524428**



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, el Mgtr. Juan Pablo Vilchez Maitre, deja constancia de haber revisado el instrumento: encuesta estructurada que el investigador Deysi Eveling Puyen Chancafe aplicará para su trabajo de tesis “Valoración de los flujos de la comunicación interna en colaboradores de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022”.

Dicho instrumento demuestra con claridad el cumplimiento de los objetivos propuestos por el investigador.

En tal sentido, el Mgtr. Juan Pablo Vilchez Maitre, garantiza la validez de dichos instrumentos presentado por el investigador.

Chiclayo, 6 de octubre de 2022.

Mgt Juan Pablo Vilchez Maitre

DNI: 42442814

Carta de validación  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional".

**SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE MEDICIÓN**

Chiclayo, 5 de octubre de 2022.

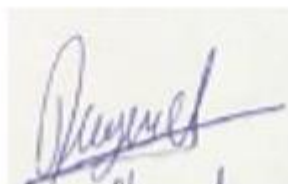
Sr.  
Mgt. Juan Pablo Vilchez Maitre

Yo Deysi Eveling Puyen Chancafe, identificado con D.N.I. N° 47524428 y código universitario 121TD33543, egresado de la escuela de Comunicación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo - Perú, me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que he considerado realizar una investigación para mi tesis de pre grado que se denomina "Valoración de los flujos de la comunicación interna en colaboradores de la I. E. 10024 Nuestra Señora de Fátima, Chiclayo, 2022", por lo cual solicito a usted pueda realizar la validación respectiva de mi instrumento de medición el cual consiste en una encuesta.

Seguro de la atención a lo solicitado, me despido de usted no sin antes agradecer su deferencia.

Atentamente,



**Deysi Eveling Puyen Chancafe**  
**DNI: 47524428**