



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

INFORME FINAL DE TESIS

**“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LORETO 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autores: SOFÍA CAROLINA TUESTA RUCOBA
MARCO RODOLFO JUNIOR VALLEJOS CÁRDENAS

Asesor: Mgr. FRANCISCO ANTONIO GALLO INFANTES

San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú

Diciembre – 2021

DEDICATORIA

*A mis queridos padres con cariño.
A mi esposo y mi hija motivo de mi superación
A la Universidad Científica del Perú
como motivo de formación profesional*

Sofía

DEDICATORIA

*A mis queridos padres con cariño.
A mi esposa e hija motivo de mi superación
A la Universidad Científica del Perú
como motivo de formación profesional*

Junior

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestra gratitud y agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de haberme permitido ampliar y profundizar mis convicciones profesionales.

INFORME FINAL DE TESIS

**“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LORETO 2021”**

FACULTAD : EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

**DENOMINACIÓN DEL TÍTULO: LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**GRADUANDO : SOFÍA CAROLINA TUESTA RUCOBA
MARCO RODOLFO JUNIOR VALLEJOS
CÁRDENAS**

MIEMBROS DEL JURADO

**Lic. ARMANDO LLERENA DIAZ
PRESIDENTE**

**Lic. VÍCTOR MANUEL ZEGARRA SEMINARIO Mg
MIEMBRO**

**Lic. JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ SIGUAS
MIEMBRO**

**Lic. FRANCISCO ANTONIO GALLO INFANTES, Mgr
ASESOR**

Fecha: 1de diciembre del 2021
San Juan Bautista – Maynas – Loreto

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 683-2021-D-UCP-FEH, del 18 de noviembre del 2021, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la TESIS a los Señores:

Lic. Armando Llerena Díaz **Presidente**
Lic. José Luis Rodríguez Siguan **Miembro**
Lic. Victor Manuel Zegarra Seminario Mg. **Miembro**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11 horas del día 1 de diciembre del 2021, supervisado en línea por el Secretario Académico de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú - UCP; Programa Académico de: Complementación Pedagógica. Complementación Universitario y Complementación Pedagógica y Universitaria en Educación, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la TESIS:

“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021”.....

Presentado por los Bachilleres:

SOFÍA CAROLINA TUESTA RUCOBA
MARCO RODOLFO JUNIOR VALLEJOS CÁRDENAS

Asesor (es)

Lic. FRANCISCO ANTONIO GALLO INFANTES

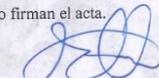
.....
Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: *respondidas*.....

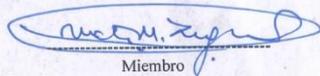
El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: *aprobada por mayoría*.....
2. Observaciones:

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.



Presidente



Miembro



Miembro

CALIFICACIÓN: Aprobado (a): Por Mayoría
Desaprobado (a) Por Unanimidad



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

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

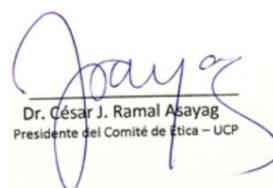
El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**"COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE
LORETO 2021"**

De los alumnos: **SOFÍA CAROLINA TUESTA RUCOBA Y MARCO RODOLFO
JUNIOR VALLEJOS CÁRDENAS**, de la Facultad de Educación y Humanidades,
pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un
porcentaje de **10% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 19 de Noviembre del 2021.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a
476-2021

Document Information

| | |
|--------------------------|--|
| Analyzed document | UCP_CIENCIASDELACOMUNICACIÓN_2021_TESIS_SOFIATUESTA_JUNIORVALLEJOS_V1.pdf (D118811661) |
| Submitted | 2021-11-16 16:25:00 |
| Submitted by | Comisión Antiplagio |
| Submitter email | revision.antiplagio@ucp.edu.pe |
| Similarity | 10% |
| Analysis address | revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com |

Sources included in the report

| | | |
|-----------|--|---|
| W | URL: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69725/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y Fetched: 2021-11-16 16:27:00 |  1 |
| SA | Universidad Científica del Perú / UCP_cienciasdelacomunicacion_2021_Tesis_JessicaAsayag_MarthaVargas_V1.pdf Document UCP_cienciasdelacomunicacion_2021_Tesis_JessicaAsayag_MarthaVargas_V1.pdf (D113380081) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com |  2 |
| SA | Universidad Científica del Perú / UCP_Ciencias de la Educación_2021_TSP_JessicaSaldaña_RocioPeña_V1.pdf Document UCP_Ciencias de la Educación_2021_TSP_JessicaSaldaña_RocioPeña_V1.pdf (D111014833) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.orkund.com |  2 |

ÍNDICE

| | Pg |
|---|-----------|
| Portada | |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iv |
| Página de aprobación | v |
| Acta del trabajo de suficiencia profesional | vi |
| Constancia de originalidad del trabajo de suficiencia profesional | vii |
| Índice de contenido | viii |
| Índice de cuadros o tablas | xi |
| Índice de gráficos o figuras | xii |
| Resumen. Palabras clave | xiii |
| Abstract. Key Words | xiv |
| | |
| Introducción | 01 |
| | |
| CAPÍTULO I: Marco Teórico | 03 |
| 1.1. Antecedentes de Estudio | 03 |
| 1.2. Bases Teóricas | 07 |
| 1.2.1. Variable independiente Comunicación Interna | 07 |
| 1.2.1.1. Comunicación | 07 |
| 1.2.1.2. Comunicación Interna | 07 |
| 1.2.1.3. Objetivos de la comunicación interna | 08 |
| 1.2.1.4. ¿Quiénes utilizan la comunicación interna | 09 |
| 1.2.1.5. Funciones de la comunicación interna | 09 |
| 1.2.1.6. Dimensiones de la comunicación interna | 10 |
| 1.2.1.6.1 Eficiencia de la comunicación | 10 |
| 1.2.1.6.2 Flujos de comunicación | 11 |
| 1.2.1.6.3 Canales de comunicación | 13 |
| 1.3. Definición de Términos Básicos | 14 |
| | |
| CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema | 15 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1. Descripción del Problema | 15 |
| 2.2. Formulación del Problema | 16 |
| 2.2.1. Problema General | 16 |
| 2.2.2. Problemas Específicos | 16 |
| 2.3. Objetivos | 16 |
| 2.3.1. Objetivo General | 16 |
| 2.3.2. Objetivos Específicos | 16 |
| 2.4. Justificación e Importancia de la Investigación | 16 |
| 2.5. Hipótesis | 17 |
| 2.5.1. Hipótesis General | 17 |
| 2.5.2. Hipótesis Derivadas | 17 |
| 2.6. Variables | 18 |
| 2.6.1. Identificación de las Variables | 18 |
| 2.6.2. Definición de las Variables | 18 |
| 2.6.2.1. Definición Conceptual | 18 |
| 2.6.2.2. Definición Operacional | 18 |
| 2.6.3. Operacionalización de las Variables | 19 |
| | |
| CAPÍTULO III: Metodología | 20 |
| 3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación | 20 |
| 3.1.1. Nivel de Investigación | 20 |
| 3.1.2. Tipo de Investigación | 20 |
| 3.1.3. Diseño de Investigación | 20 |
| 3.2. Población y Muestra | 21 |
| 3.2.1. Población | 21 |
| 3.2.2. Muestra | 21 |
| 3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos | 21 |
| 3.3.1. Técnica de Recolección de Datos | 21 |
| 3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos | 21 |
| 3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos | 21 |
| 3.4. Procesamiento y Análisis de la Información | 22 |
| 3.4.1. Procesamiento de la Información | 22 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4.2. Análisis de la Información | 22 |
| CAPÍTULO IV: Resultados | 23 |
| 4.1. Análisis Descriptivo | 23 |
| 4.1.1. Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 23 |
| CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones | 31 |
| 5.1. Discusión | 31 |
| 5.2. Conclusiones | 34 |
| 5.3. Recomendaciones | 35 |
| Referencias Bibliográficas | 36 |
| Anexos | 39 |
| Anexo 01: Matriz de Consistencia | |
| Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos | |
| Anexo 03: Informe de Validez y Confiabilidad | |
| Anexo 04: Solicitud de Inscripción y Aprobación del informe final de tesis | |
| Anexo 05: Carta de Aceptación de Asesoramiento del informe final de tesis | |

ÍNDICE DE TABLAS

| N° | TITULO | Pág. |
|-----------|---|-------------|
| 01. | Dimensión eficiencia de la comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 37 |
| 02. | Dimensión flujos de comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 39 |
| 03. | Dimensión canales de comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 41 |
| 04. | Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 43 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| N° | TITULO | Pág. |
|-----------|---|-------------|
| 01. | Dimensión eficiencia de la comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 37 |
| 02. | Dimensión flujos de comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 39 |
| 03. | Dimensión canales de comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 41 |
| 04. | Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 | 43 |

COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021

RESUMEN

Autores: Sofía Carolina Tuesta Rucoba
Marco Rodolfo Junior Vallejos Cárdenas

El objetivo de esta investigación fue: Determinar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

La investigación fue de tipo descriptivo. El diseño usual de la Indagación fue el no experimental y el diseño específico fue el descriptivo transversal.

La población estuvo integrada por 50 trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Loreto durante el periodo 2021. La muestra se obtuvo utilizando el diseño muestral para poblaciones menor a 1500 obteniéndose el 100% de la población, es decir los 50 trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Loreto durante el año 2021. La elección de la muestra fue no aleatoria intencionada.

La técnica que se empleó en la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran que La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 es regular.

Palabras Claves: Comunicación, comunicación interna, eficiencia de la comunicación, flujos de comunicación, canales de comunicación.

INTERNAL COMMUNICATION IN THE REGIONAL DIRECTORATE OF LORETO EDUCATION 2021

Autores: Sofía Carolina Tuesta Rucoba
Marco Rodolfo Junior Vallejos Cárdenas

ABSTRACT

The objective of this research was: Determine Internal Communication in the Regional Directorate of Education of Loreto 2021.

The research was descriptive. The usual design of the Inquiry was non-experimental and the specific design was descriptive cross-sectional.

The population was made up of 50 workers from the Regional Directorate of Education of Loreto during the 2021 period. The sample was obtained using the sample design for populations less than 1500 obtaining 100% of the population, that is, the 50 workers of the Regional Directorate of Education of Loreto during the year 2021. The choice of the sample was intentionally non-random.

The technique used to collect the data was the survey and the data collection instrument was the questionnaire. The results show that Internal Communication in the Regional Directorate of Education of Loreto 2021 is regular.

Keywords: Communication, internal communication, communication efficiency, communication flows, communication channels.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación sobre la comunicación interna, explica que es el conjunto de actividades desarrolladas por cualquier organización para el mantenimiento y creación de buenas relaciones entre sus integrantes, mediante la utilización de diversos medios de comunicación que los tenga integrados, informados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la entidad. Según Hectony (2003) citado en Gómez (2016), (p.5).

En tal sentido, esta investigación buscará determinar cómo se desarrolla la comunicación interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto, quienes serán encuestados en tres aspectos fundamentales: Eficiencia de la comunicación, flujos de comunicación y canales de comunicación.

El resultado de la investigación beneficiará a quienes dirigen los destinos de la Dirección Regional de Educación de Loreto, en vista de que pondrá de manifiesto, cómo se desarrolla la comunicación interna en esta dependencia estatal.

Asimismo, esta investigación será de beneficio para que otros investigadores, docentes, estudiantes y académicos de especialidad de Ciencias de la Comunicación y Comunicación Interna, a fin de que la usen como fuente de consulta, y así tener una mejor perspectiva, respecto de la realidad a estudiar.

Este trabajo es abordado a partir de 5 capítulos, a decir:

CAPÍTULO I: Marco teórico

CAPÍTULO II: Planteamiento del problema

CAPÍTULO III: Metodología

CAPÍTULO IV: Resultados

CAPÍTULO V: Discusión. conclusiones. recomendaciones

Además, se presenta las Referencias Bibliográficas y los Anexos, donde la base es el instrumento de recolección de datos.

Entre los obstáculos enfrentados, destaca la bibliografía especializada y el tiempo, pero superados con dedicación, lo que nos permite presentar esta modesta producción intelectual.

Nuestro agradecimiento a la Universidad Científica del Perú, por permitirnos acceder a cumplir uno de nuestros deseos de formación profesional y de esta forma volcar el conocimiento a nuestra sociedad con ética profesional.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de Estudio

Antecedentes internacionales

Salazar et al. (2020) desarrolló la investigación de tipo descriptiva y correlacional denominada “Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila”, con una población integrada por 90 empleados, y cuyo objetivo fue determinar cómo se relaciona la comunicación interna y la satisfacción de sus empleados con sus superiores de la firma concesionaria. Estos investigadores llegaron a la conclusión de que se encontró que los niveles de productividad de la organización son buenos ya que esta empresa ha incrementado sus niveles de ventas y por ende ha mejorado su posicionamiento en el mercado de la región. Asimismo, el contar con comunicación interna efectiva dentro de cualquier organización, se transforma en una estrategia que promueve un cambio en la manera de dirigir un negocio sobre todo en tiempos en donde existe tanta competencia como en la actualidad.

Hernández (2019) desarrolló la investigación denominada “Diagnóstico de comunicación organizacional del Grupo Cultural de la Mancha SAC para derivar propuestas estratégicas que fortalezcan su posicionamiento”, cuyo objetivo general fue Proponer estrategias de comunicación externa que contribuyan a fortalecer el posicionamiento del Grupo Cultural de La Mancha ante sus públicos externos. La investigadora llegó a la conclusión de que el Grupo Cultural de la Mancha A.C. es una asociación que dentro de sus procesos ha estado implícitamente la comunicación organizacional, sin embargo, hace falta sistematizar la gestión de la comunicación en sus diversas etapas y con sus públicos tanto de manera interna como con el público objetivo; esto es importante pues

ayuda a evaluar el estado en que se encuentra la organización, la comunicación interna dentro de la asociación es fundamental por lo que conocer cada parte y aspecto que conforman el grupo, desde sus valores y cultura hará que la organización este más identificada con su contexto, pues un mensaje claro interno será bien expresado de manera externa.

Laurenti (2017) desarrolló la investigación “Gestión de la Comunicación Interna en la Municipalidad de Ulapes La Rioja”, cuyo objetivo investigar acerca de la gestión de la comunicación interna de la Municipalidad de Ulapes, situada en el Departamento General San Martín en la Provincia de Rioja, con una población de 450 empleados. La investigadora llegó a la conclusión de que a través del diagnóstico se pudo identificar la falta de información sobre la importancia de la comunicación interna y sus beneficios. Si bien la institución destinaba esfuerzos Comunicacionales a fin de desarrollar su trabajo de la mejor forma, no evidenciaba una actualización de los canales que utilizaba o reconocía como soportes importantes para implementar. En cuanto a la dirección de la comunicación se presentaba total centralización en los mandos altos sin considerar a todos los integrantes de la institución edil, además de que los sujetos no de manera constante información sobre los objetivos o metas que perseguía la organización ocasionando la presencia de rumores o conflictos al interior de la misma.

Antecedentes nacionales

Urbina (2019) desarrollo la investigación denominada “Comunicación Interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017”, con una población de 158 colaboradores administrativos. La investigadora llegó la siguiente conclusión: A través del análisis de chi cuadrado ($p > 0.05$) se determinó que existiría una significativa relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. Al observar la tabla cruzada se puede ver que de los de los 83 colaboradores (52%), que presentan mala comunicación interna, el 99% (81% bajo + el 18 muy bajo trabajo en

equipo). Conclusión: En el análisis de Chi cuadrado se tomó el modelo de significación asintótica por presentar más de 20% de casillas menor a 5 del valor esperado, se halló en el resultado un p-valor de $0.001 > 0.05$, lo cual demuestra que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo.

Trujillo (2017) desarrolló la investigación de tipo descriptivo explicativo cuantitativo y de diseño no experimental, así como transversal con aspectos correlacionales denominada “Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector Energía y Minas, 2017”, con una población de 627 colaboradores. La investigadora llegó a la conclusión de que se encontró un nivel de fiabilidad de 0,977, y del mismo modo, se encontró una alta percepción de comunicación intrapersonal (69,3%), con una moderada percepción de la comunicación interpersonal (52,9%), así como una baja percepción de comunicación institucional (33,2%). Asimismo, una moderada percepción de liderazgo (43,3%), una moderada percepción de trabajo en equipo (32,4%) y una baja percepción de motivación (33,2%). Para efectos de la relación de las variables, se utilizó la Prueba de Pearson, que dio como resultado 0,872 y para efectos de la prueba de hipótesis se utilizó el chi cuadrado de Pearson, que arrojó un alto nivel de significancia de 0,000. En tal sentido, se llegó a concluir que la comunicación interna influye de forma positiva en el clima organizacional, por lo que se recomendó tener una comunicación interna que esté integrada y en donde se tenga en consideración a todos los colaboradores de la organización como emisores de la comunicación.

Gutiérrez (2017) desarrolló la investigación mixta, con un estudio cualicuantitativo, con la finalidad de complementar y contrastar información de acuerdo a los públicos objetivos estudiados, denominada “La importancia de la Comunicación Interna en organizaciones del tercer sector: Caso Enseña Perú”. La investigadora llegó a la conclusión de que la comunicación interna es deficiente. No se halló una estrategia de comunicación interna, realizan actividades y tareas que son ejecutadas y podrían ser parte de una estrategia siempre y cuando exista un lineamiento.

Asimismo, se evidenció que la comunicación en cada área es mejor que la que se da entre áreas; además, no existe una comunicación en cascada. Es importante este proceso ya que, para la Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas (AEDIPE, 2011), el fundamento de comunicación interna es que uno de los métodos más importantes para transmitir la información es la comunicación en cascada.

Antecedentes locales

Urresti & Flores (2018) desarrollaron una investigación de tipo descriptiva denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017”, con una población formada por 683 colaboradores. Las investigadoras llegaron a la conclusión de que se logró determinar que el clima organizacional tiene un nivel inadecuado (64%), ya que se demostró que de acuerdo a la percepción de los empleados, consideraron estar descontentos por la falta de valoración a la dedicación y al esfuerzo que demostraron, pero sobre todo a las limitaciones de autonomía en el trabajo; además, se llegó a determinar y a evidenciar las relaciones negativas que existen entre los integrantes de la organización, además de observarse que no existe unión ni apoyo mutuo; asimismo, se logró determinar que los jefes muchas veces no participan en las actividades institucionales; de igual manera, las recompensas y beneficios no son adecuadamente aplicadas, y no se motiva a reconocer los esfuerzos individuales, al demostrar falta de autoridad en los directivos de la institución.

Pérez & Rivera (2015) desarrollaron una investigación de tipo descriptiva denominada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013”, con una población formada por 148 trabajadores de la institución. Los Investigadores concluyeron que existe un moderado a medio de clima organizacional en los colaboradores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana en el periodo 2013. Asimismo, que también existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral,

mientras en lo que respecta a la dimensión involucramiento laboral, los trabajadores del IIAP perciben que están involucrados en su trabajo con compromiso para poder superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales que son favorables y que confían en la mejora de los métodos laborales.

1.2. Bases Teóricas

1.2.1. Comunicación interna

Esta investigación definirá en primer término la palabra comunicación.

1.2.1.1. Comunicación

Según el ASALE & RAE (s. f.) en su primera acepción, es definida como acción y efecto de comunicar o comunicarse. En su segunda acepción: trato, correspondencia entre dos o más personas, y en su tercera acepción: transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Chiavenato (2007), citado en Trujillo (2017), conceptualiza a las comunicación como la información que se intercambia entre personas. Sostiene que se trata de un proceso fundamental que experimentan los seres humanos y las organizaciones sociales. Dice que para enviar un mensaje se necesitan señales o códigos que viajen a través de un canal hacia un receptor que decodifica e interpreta el significado. Afirma que para que la comunicación oral tenga efectividad se emplea como código el lenguaje y que es reforzado por elementos comunicativos no verbales: señales, gestos y símbolos. (p.12).

1.2.1.2. Comunicación interna

Según Brandolini et al., (2009):

La comunicación interna es una importante herramienta de gestión que también podría entenderse como una técnica. También puede ser un medio para alcanzar un fin, en donde lo prioritario es buscar la eficacia en la comprensión y en la recepción del mensaje. Es la comunicación especialmente

dirigida al público interno, al personal de una compañía o institución, a todos sus colaboradores y que surge a partir de la generación de un entorno armonioso, participativo y productivo. (p.25).

Por su parte, Andrade (2005) sostiene que:

La comunicación interna estudia la manera que se manifiesta el proceso de la comunicación la interior de las organizaciones y entre estas mismas y su entorno. La evolución de esta disciplina es joven, en vista de que se podría ubicar el inicio de los esfuerzos sistemáticos y serios por desarrollarla, así como las primeras obras publicadas acerca de la materia, en la década de los años sesenta. Asimismo, por esos años empieza a surgir, o en algunos casos a afiarse, las asociaciones de profesionales en comunicación organizacional, que sin lugar a dudas le dieron un importante impulso a ese campo, no solamente en relación a la generación del conocimiento a partir de la investigación, sino también a la aplicación de estos conocimientos en las organizaciones (p.16).

“Se podría afirmar que las temáticas planteadas desde las comunicaciones internas tienen como eje principal el generar motivación para los recursos humanos, así como hacer que el personal se organice y aborde su trabajo de acuerdo con los objetivos productivos y éticos de la compañía. (Brandolini et al., 2009, p.25).

Para Tessi (2011) citado en Trujillo (2017):

El principal objetivo de la comunicación interna estratégica es que los miembros de una organización puedan alinearse con el objetivo de obtener un beneficio común. Para poder lograr la alineación se debe gestionarla de manera íntegra, mediante metodologías que faciliten la sustentación y la efectividad en el tiempo. La comunicación interna estratégica es aquella que busca ganar espacio formal sobre lo informal. Asimismo, sostiene que esta clase de comunicación se produce más allá de los mensajes que han sido emitidos de manera formal. (p.14).

1.2.1.3. Objetivos de la comunicación interna

Según la publicación de la Editorial Vértice (2008), citada en Ángeles & Miñope (2018) el objetivo principal de la comunicación interna, “consiste en establecer un conjunto de procesos de transmisión de la información, que permitan conseguir los objetivos de la empresa y de las personas”. (p. 8). Este objetivo plantea los siguientes aspectos:

- El desarrollo y mantenimiento de las relaciones interpersonales.
- La facilitación de las relaciones entre la empresa y las personas que la integran.
- La elaboración de la información que recibirá el personal de la empresa respecto de los objetivos de la organización.

La orientación y desarrollo de la información para la motivación de los comportamientos de los trabajadores.

1.2.1.4. ¿Quiénes utilizan la comunicación interna?

En el campo de la comunicación interna existen diversos sectores y líneas de mando que pueden entenderse como emisores y responsables de este recurso comunicacional. Pese a que tienen diversos propósitos.

- a) **Alta dirección:** en este ámbito, la comunicación interna está orientada a lograr objetivos más amplios al interior de la organización. En tal sentido, está dirigida a potenciar procesos sociales, económicos y productivos. Podría resultar una herramienta para difundir y fomentar la cultura, la competitividad, la identidad, la participación y la integración de los trabajadores del proyecto empresarial, así como sus objetivos institucionales.
- b) **Líneas de mando medio:** la comunicación interna usada por los mandos medios podría resultar de utilidad a fin de fomentar el trabajo en equipo y definir los objetivos de los puestos: ya sea responsabilidades, procedimientos puntuales o tareas; así como estimular el aprendizaje y desarrollo del equipo, evaluación del resultado y favorecer la transversalidad.
- c) **Recursos humanos (empleados en general):** la comunicación interna es de vital utilidad a fin de generar la

integración y mayor participación de los empleados. Asimismo, permite estimular el trabajo en equipo, y detectar y corregir a tiempo fallas al interior del proceso productivo. Además, puede generar un clima de trabajo en el cual el empleado se siente valorado, estimulado y escuchado. También, forma para del “ser” -aspectos personales- y el “hacer” -aspectos de trabajo- de cada colaborador.

1.2.1.5. Funciones de la comunicación interna

Para Ritter (2008), citado en Gómez (2016) “las funciones de comunicación interna nos ayudan a cumplir con los objetivos, políticas, misiones y visiones de la organización, además se implementa espacios de participación, opinión del personal e información”. (p.7).

En tal sentido el autor señala que son 13 las principales funciones de la comunicación interna:

- Cambiar o fomentar la cultura corporativa existente
- Afianzar.
- Generar el entendimiento de las temáticas complejas en audiencias internas cada vez más diversas.
- Apoyar la consecución de objetivos, los planes, las políticas y programas corporativos.
- Edificar una identidad de la empresa en un clima de motivación y confianza.
- Satisfacer las necesidades de comunicación e información de las audiencias internas.
- Desarticular las subculturas negativas.
- Profundizar el conocimiento de compañía como entidad.
- Permitir a cada colaborador expresarse ante la dirección general, cualquiera que sea su lugar en la escala jerárquica organizacional.
- Publicar los logros y metas conseguidas por la empresa.
- Contribuir con la creación de espacios de participación, opinión e información.

- Fomentar una comunicación entre los miembros de la organización a todo nivel.
- Reducir los focos de conflicto interno, desde el fortalecimiento de la cohesión de los integrantes de la organización.
- Facilitar la integración de las realizaciones personales con las instituciones.

1.2.1.6 Dimensiones de la comunicación interna

1.2.1.6.1 Eficacia de la comunicación

A decir de Valcárcel (2019) “para el éxito de toda comunicación, ya sea interna o externa, se debe analizar bien la información, corroborar que todo sea verídico y factible para así poder crear una estrategia de cómo se dará a conocer esta comunicación a sus públicos”. (p.30).

Para el autor Capriotti (2003) la comunicación interna debe transmitirse en todos los niveles de la organización. (p.2).

No será eficaz si no se involucran todas las partes de manera equilibrada. Es por ello que se tiene que difundir en los siguientes niveles: Nivel Actitudinal, es aquel que busca conseguir la unión e identificación con la ideología y los principios bajo los que fue fundada la institución, así como los propósitos globales. También se encarga de que los colaboradores tengan una percepción positiva de la organización para la que laboran. (Capriotti, 2003, p.6).

En palabras de Guevara (2011) “es importante decir, que para que la comunicación sea efectiva, ésta debe estar adecuadamente elaborada y pensada con anterioridad sobre el medio por el cual se transmitirá el mensaje, con el fin de lograr su propósito”. (p.29).

Según Verderber & Verderber (2006), “el único mensaje que cuenta es el que se entiende, no importa si es el que realmente pretendías ofrecer” (p. 50).

En tal sentido Valcárcel (2019) refiere que:

Cuando la comunicación es eficaz, el desempeño mejora notablemente promoviendo la satisfacción en el trabajo. Los empleados conocen mejor sus funciones y logran identificarse

mejor con la empresa. Por otro lado, la mala práctica de ésta trae efectos negativos para la organización, pudiendo producir un cuadro típico donde la comunicación interna es deficiente o simplemente no funciona. (p.30).

1.2.1.6.2 Flujos de comunicación

En la conceptualización de Valcárcel (2019) una buena comunicación se da gracias al feedback que genera una comunicación bidireccional. Toda la empresa debe mantener día a día un buen diálogo entre todos para así poder comprenderse y llegar juntos a los objetivos trazados por esta organización. (p.32).

Según King (2012), citado en Valcárcel (2019) “dentro de una empresa es indispensable que la comunicación fluya en distintas vías, desde un nivel jerárquico menor a uno más alto, así como hacia los niveles jerárquicos de los lados.” (p.32).

Se debe lograr que en la empresa esté presente el diálogo entre los mismos empleados, y al mismo tiempo, con sus jefes. Así se logrará un entendimiento en las labores, se evitarán malos entendidos y se creará motivación en los empleados. Esto generará un grato ambiente laboral que traerá como consecuencia el éxito de los objetivos planteados por la organización. (Íbid, p.32).

a) Comunicación ascendente

Está orientada de abajo hacia arriba al interior del organigrama de la entidad, hacia mandos medios, sectores gerenciales, etc. Los empleados cuentan con la posibilidad de expresar sus puntos de vista respecto del trabajo realizado o acerca de sus responsabilidades, pese a que esto crea algunas dificultades y un clima de tensión, sirve para mejorar las acciones. El objetivo es que todos se sientan protagonistas de los objetivos corporativos y de las actividades, que afloren potencialidades y energías, estimula el consenso y fomenta ideas. (Brandolini et al., 2009, p.37).

b) Comunicación descendente

Se trata de la comunicación que se genera en las áreas directivas de la entidad y desciende mediante canales oficiales. Va tras el objetivo de que todos entiendan y conozcan las metas y principios de la organización, extender la idea de participación, lograr confianza y credibilidad, fortalecer los roles jerárquicos, agilizar los canales de transmisión de la información, y favorecer y hacer operativa la comunicación.

c) Comunicación horizontal

Esta comunicación es aquella donde los mensajes que se transmiten son entre miembros de un mismo nivel jerárquico (Goldhaber, 1984), citado en Valcárcel, (2019). (p.33). Lo que esta comunicación permite es la coordinación eficaz del trabajo, la planificación de actividades a realizar y es necesaria para beneficiar la interacción de los empleados en equipos, además de satisfacer las necesidades individuales. (Íbid).

1.2.1.6.3 Canales de comunicación

A decir Medina (2019) de la comunicación interna es un instrumento de gestión organizacional como tal necesita canales para poder llegar a sus diferentes públicos internos. Se tiene que elegir cuidadosamente los canales adecuados para garantizar la correcta circulación de los mensajes y garantizar la eficacia de los mismos.

Según Montoya (2014), citado en Valcárcel (2019):

Los canales de comunicación interna se usan para proporcionar a los colaboradores mensajes con instrucciones y evaluación de los trabajos; para compartir mensajes de la coordinación de actividades de trabajo entre los integrantes de la entidad, y para llevar retroalimentación de los colaboradores a las personas que ocupan los lugares más altos en la jerarquía de la entidad, como por ejemplo, mensajes que registran sugerencias o quejas de los colaboradores en las organizaciones de negocios. (p.34).

Para Ivancevich (2012) hay tres canales: el canal oral, el canal escrito y el canal electrónico:

El canal oral es la que se transmite a través del habla. Permite la retroalimentación, fluir de manera presencial, en una reunión o por vía telefónica. Uno de sus atributos es que le da al interlocutor la posibilidad de participar activamente del intercambio de comunicación. Sus principales desventajas se presentan cuando el emisor no utiliza el tono de voz adecuado, el lenguaje verbal y corporal correcto, que la respuesta no cumpla con las expectativas y debido a esto el mensaje no sea comprendido por el receptor. (p. 512).

El canal escrito es aquel que se transmite utilizando la escritura. Es cualquier documento ya sea enviado por correo electrónico o entregado de manera física. La comunicación difundida a través de este canal es más coherente, exacta y concisa pero no da opción a la retroalimentación, por lo tanto, no se puede comprobar la recepción y entendimiento del mensaje. (Ivancevich, 2012) (p. 513).

Y el canal electrónico, es aquel que se transmite por un medio electrónico. El mensaje puede fluir a través de vídeos institucionales, un intranet corporativo, en realidad toda vía que requiera el uso del internet para ello, actualmente dentro de las empresas se utiliza la aplicación WhatsApp como medio de comunicación. (Ivancevich, 2012) (p. 514).

1.3 Definición de términos básicos

Comunicación: En su primera acepción, es definida como acción y efecto de comunicar o comunicarse. En su segunda acepción: trato, correspondencia entre dos o más personas, y en su tercera acepción: transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor. (ASALE & RAE, s. f.).

Comunicación interna: Se trata del conjunto de actividades desarrolladas por cualquier organización para el mantenimiento y creación de buenas relaciones entre sus integrantes, mediante la utilización de diversos medios de comunicación que los tenga integrados, informados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la entidad. Hectony (2003) citado en (Gómez, 2016). (p. 5).

Eficiencia de la comunicación: Para el éxito de toda comunicación, ya sea interna o externa, se debe analizar bien la información, corroborar que todo sea verídico y factible para así poder crear una estrategia de cómo se dará a conocer esta comunicación a sus públicos. Valcárcel (2019) (p.30).

Flujos de comunicación: Una buena comunicación se da gracias al feedback que genera una comunicación bidireccional. Toda la empresa debe mantener día a día un buen diálogo entre todos para así poder comprenderse y llegar juntos a los objetivos trazados por esta organización. (p.32). (Valcárcel, 2019).

Canales de comunicación: Los canales de comunicación interna son utilizados para proporcionar a los trabajadores mensajes con instrucciones y evaluación de los trabajos; para compartir mensajes de la coordinación de actividades laborales entre los miembros de la organización. Montoya (2014), citado en (Valcárcel, 2019).

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La Región Loreto es la más extensa del país, y con una población de 1 millón 200 mil habitantes aproximadamente. Aquí se ubica la Dirección Regional de Educación de Loreto, que tiene una afluencia de público considerable, teniendo en cuenta la importancia de esta dependencia estatal.

A diario, decenas de personas llegan a su sede, ubicada en el Malecón Tarapacá, en el centro de la ciudad, que son atendidas por sus empleados. Muchas veces, la atención al público no es la más óptima, en vista de que no se gestiona una óptima comunicación interna.

Según Hectony (2003) citado en Gómez (2016), la comunicación interna es el conjunto de actividades desarrolladas por cualquier organización para el mantenimiento y creación de buenas relaciones entre sus integrantes, mediante la utilización de diversos medios de comunicación que los tenga integrados, informados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la entidad. (p.5).

Desafortunadamente, la comunicación entre jefes y subordinados, en muchos casos no es la más adecuada, y no cuenta con un buen flujo. Asimismo, también existe una comunicación vertical en las tareas impartidas por los jefes, cuando lo óptimo es que haya una horizontalidad.

En tal sentido, esta investigación buscará determinar cómo se desarrolla la comunicación interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto, en donde existen 50 empleados, quienes serán encuestados en tres aspectos fundamentales: Eficiencia de la comunicación, flujos de comunicación y canales de comunicación.

Los objetivos de la comunicación interna consisten en establecer un conjunto de procesos de transmisión de la información, que permitan conseguir los objetivos de la empresa y de las personas. (Ángeles & Miñope, 2018).

Una vez concluida esta investigación se podrá haber determinado cómo se desarrolla la comunicación interna en esta dependencia. Si no es buena, se emitirán las sugerencias y recomendaciones necesarias.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación?
- ¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación?
- ¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Canales de Comunicación?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

2.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación.
- Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación.
- Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Canales de Comunicación.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación tendrá relevancia teórica porque buscará, a través de la aplicación de la teoría y los conceptos, analizar cómo es la comunicación interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto, además de contrastar la forma en cómo se presentará en la realidad a estudiar.

Asimismo, buscará reafirmar la validez de la teoría, y su aplicación en la realidad estudiada, mediante el instrumento a utilizar.

La presente investigación tendrá relevancia metodológica, en vista de que el resultado de la investigación permitirá explicar la validez del instrumento (cuestionario) mediante su aplicación, y posteriormente podrá ser empleado por otras investigaciones.

Esta investigación tendrá relevancia práctica en vista de que permitirá a quienes dirigen los destinos de la Dirección Regional de Educación de Loreto, conocer la realidad a estudiar.

El resultado de la investigación podrá beneficiar a quienes dirigen los destinos de la Dirección Regional de Educación de Loreto, en vista de que

pondrá de manifiesto, cómo se desarrolla la comunicación interna en esta dependencia estatal.

Asimismo, esta investigación será de beneficio para que otros investigadores, docentes, estudiantes y académicos de especialidad de Ciencias de la Comunicación y Comunicación Interna, a fin de que la usen como fuente de consulta, y así tener una mejor perspectiva, respecto de la realidad a estudiar.

2.4. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 es regular.

2.5.2. Hipótesis derivadas

- La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación es regular.
- La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación es regular.
- La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Canales de Comunicación es regular.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de la variable

Variable independiente (X) : Comunicación Interna

2.6.2. Definición de las variables

2.6.2.1. Definición conceptual

Variable (X) Se define a la comunicación interna como el conjunto de actividades desarrolladas por cualquier organización para el mantenimiento y creación de buenas relaciones entre sus integrantes, mediante la utilización de diversos medios de comunicación que los tenga integrados, informados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la entidad. Hectony (2003) citado en Gómez (2016).

2.6.2.2. Definición operacional

La variable independiente (X) Comunicación Interna se define operacionalmente con la apreciación: BUENA si la puntuación oscila entre 100% – 61%, REGULAR si la puntuación oscila entre 60% – 41% y DEFICIENTE si la puntuación oscila entre 40% – 00%.

2.6.3. Operacionalización de las Variables

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Índices |
|-------------------------|----------------------------------|--|----------------------|
| Comunicación Interna | Eficiencia de la comunicación | Nivel la comunicación en el ámbito corporativo | BUENA 100% – 61%. |
| | | Nivel de la comunicación entre los jefes y los empleados. | |
| | | Nivel de comunicación oportuna cuando ocurre un problema en el ámbito corporativo. | |
| | | Nivel de motivación en los trabajadores por parte de los jefes. | |
| | | Nivel de reconocimiento e incentivos a los empleados. | |
| | | Nivel de canales de comunicación directos entre empleados y jefes. | |
| | | Nivel de información oportuna en relación con el desempeño de los trabajadores. | |

| | | | |
|--|-------------------------|---|--|
| | Flujos de comunicación | Nivel de comunicación de los empleados entre sí. | REGULAR 60% – 41%. DEFICIENTE 40% – 00% |
| | | Nivel de comunicación entre los distintos niveles jerárquicos. | |
| | | Nivel de respuesta en los jefes frente a los requerimientos de los empleados. | |
| | Canales de comunicación | Nivel de comunicación respecto del correo electrónico. | |
| | | Nivel de comunicación interna verbal. | |
| | | Nivel de comunicación interna para recoger opiniones de los empleados en la toma de decisiones. | |
| | | Nivel de comunicación interna vía WhatsApp. | |
| | | Nivel en retroalimentación comunicacional por parte de los jefes. | |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Nivel y tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de investigación

La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento pertenece a una investigación descriptiva, con una variable: Comunicación Interna.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versaron sobre cuestiones específicas, porque se revisaron investigaciones anteriores y porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados;

y porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición. numérica y el análisis estadístico.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encontraba la variable. (Ávila, 2000).

3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño general de la investigación fue no experimental de tipo descriptivo.

Fue No experimental porque no se manipuló la variable en estudio.

Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado.

El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:



Denotación:

Donde:

M : Es la Muestra.

O : Observación de la muestra (Hernández Sampieri et al., 2010).

Los pasos que se siguieron en la aplicación del diseño son:

1. Se realizó la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
2. Se procesó o sistematizó la información o datos.
3. Se clasificó la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representándolos en gráficos.
4. Se analizó e interpretó la información o datos.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo formada por 50 colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Loreto.

3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir los 50 colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Loreto.

3.3. Técnica, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnica de recolección de datos

La técnica empleada en la recolección de datos fue la encuesta porque se observó el hecho en forma indirecta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado en la recolección de datos fue el cuestionario el que cual fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, obteniéndose los siguientes resultados: Validez 79.6 y confiabilidad 0.911.

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

- ✓ Elaboración y aprobación del proyecto de tesis.
- ✓ Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- ✓ Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- ✓ Recojo de la información.
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Organización de la información en cuadros.
- ✓ Análisis de la información.
- ✓ Interpretación de datos.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

3.4.1. Procesamiento de la información

El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos.

3.4.2. Análisis de la información

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio (\bar{x}), porcentaje (%).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Comunicación interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

Tabla No. 1

Dimensión eficiencia de la comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021

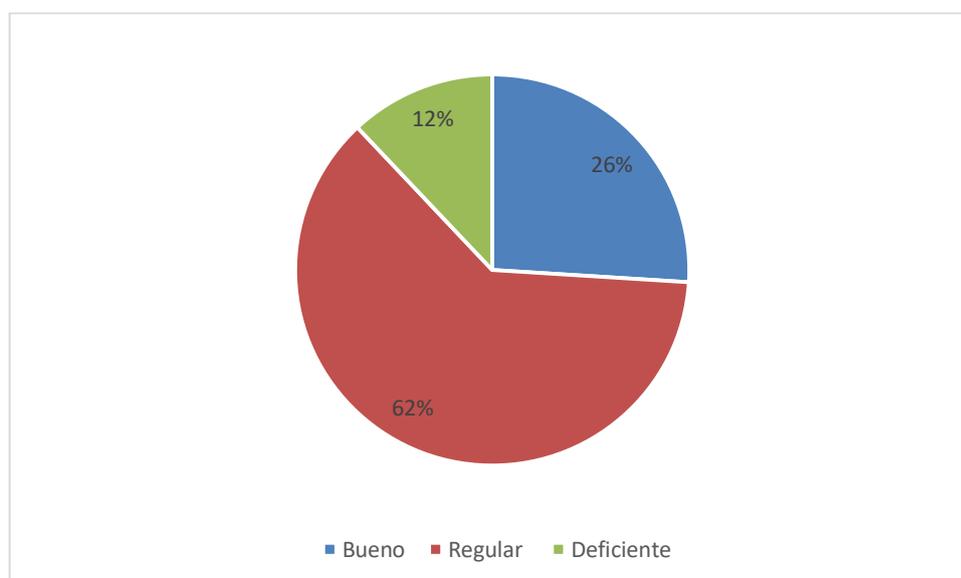
| Eficiencia de la comunicación | | | BUENO 100 – 61% | | REGULAR 60 – 41%. | | DEFICIENTE 40 – 00% | | Total | |
|-------------------------------|---|----|--------------------|----|----------------------|---|------------------------|----|----------|---|
| | | | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| 1.1 | ¿Cuál es el nivel es la comunicación en el ámbito corporativo? | 10 | 20 | 32 | 64 | 8 | 16 | 50 | 100 | |
| 1.2 | ¿Cuál es el nivel de la comunicación entre los jefes y los empleados? | 12 | 24 | 35 | 70 | 3 | 6 | 50 | 100 | |
| 1.3 | ¿Cuál es el nivel de comunicación oportuna cuando ocurre un problema | 16 | 32 | 28 | 56 | 6 | 12 | 50 | 100 | |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| | en el ámbito corporativo? | | | | | | | | |
| 1.4 | ¿Cuál es el nivel de motivación en los trabajadores por parte de los jefes? | 13 | 26 | 31 | 62 | 6 | 12 | 50 | 100 |
| 1.5 | ¿Cuál es el nivel de reconocimiento e incentivos a los empleados? | 15 | 30 | 26 | 52 | 9 | 18 | 50 | 100 |
| | Promedio (\bar{x}) | 13 | 26 | 31 | 62 | 6 | 12 | 50 | 100 |

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 1

Dimensión eficiencia de la comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021



Interpretación

En el cuadro y gráfico N° 1 se observa dimensión Eficiencia de la Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 50 (100%) colaboradores: 31 (62.0%) colaboradores manifestaron que es Regular (60 – 41%) la Eficiencia de la Comunicación, predominando con 70% el indicador: el nivel de la comunicación entre los jefes y los empleados.

13 (26.0%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 61%) la Eficiencia de la Comunicación, predominando con 32% el indicador: el nivel de comunicación oportuna cuando ocurre un problema en el ámbito corporativo.

Mientras que 6 (12%) colaboradores manifestaron que es Deficiente (40 – 00%) la Eficiencia de la Comunicación, predominando con 18% el indicador: el nivel de reconocimiento e incentivos a los empleados.

Concluyendo que es Regular: (60 – 41%) la Eficiencia de la Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

Con estos resultados se logra el objetivo específico N° 1 que dice: Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación.

Así mismo se aprueba la hipótesis derivada N° 1 que dice: La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación es regular.

Tabla No. 2

Dimensión flujos de comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021

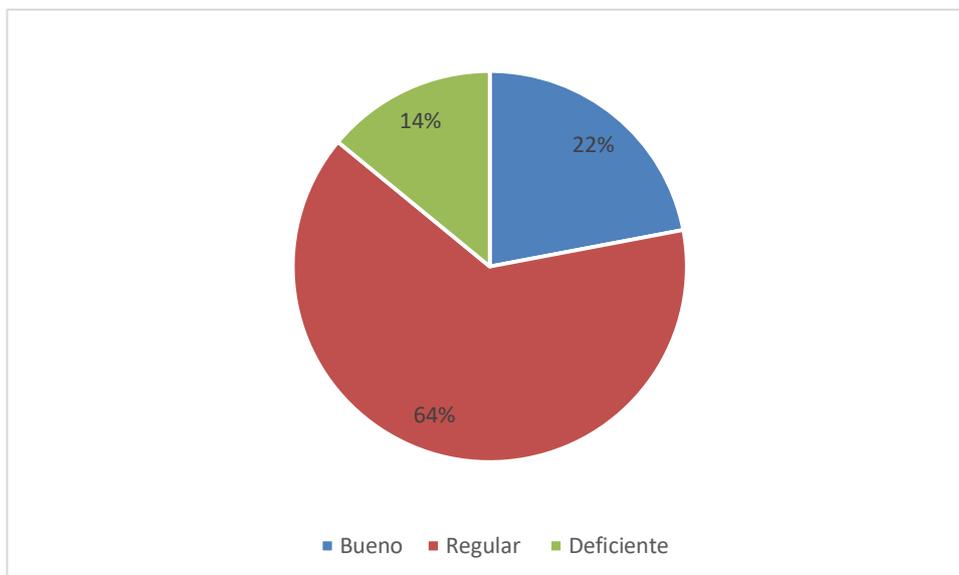
| Flujos de comunicación | | | BUENO 100 – 61% | | REGULAR 60 – 41%. | | DEFICIENTE 40 – 00% | | Total | |
|------------------------|---|----|--------------------|----|----------------------|---|------------------------|----|----------|---|
| | | | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| 2.1 | ¿Cuál es el nivel de canales de comunicación directos entre empleados y jefes? | 13 | 26 | 30 | 60 | 7 | 14 | 50 | 100 | |
| 2.2 | ¿Cuál es el nivel de información oportuna en relación con el desempeño de los trabajadores? | 15 | 30 | 27 | 54 | 8 | 16 | 50 | 100 | |
| 2.3 | ¿Cuál es el nivel de comunicación de los empleados entre sí? | 11 | 22 | 33 | 66 | 6 | 12 | 50 | 100 | |
| 2.4 | ¿Cuál es el nivel de comunicación entre los | 8 | 16 | 35 | 70 | 7 | 14 | 50 | 100 | |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| | distintos niveles jerárquicos? | | | | | | | | |
| 2.5 | ¿Cuál es el nivel de respuesta en los jefes frente a los requerimientos de los empleados? | 10 | 20 | 32 | 64 | 8 | 16 | 50 | 100 |
| | Promedio (\bar{x}) | 11 | 22 | 32 | 64 | 7 | 14 | 50 | 100 |

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 2

Dimensión flujos de comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021



Interpretación

En el cuadro y gráfico N° 2 se observa dimensión Flujos de Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 50 (100%) colaboradores: 32 (64.0%) colaboradores manifestaron que es Regular (60 – 41%) los Flujos de Comunicación, predominando con 70% el indicador: el nivel de comunicación entre los distintos niveles jerárquicos.

11 (22.0%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 61%) los Flujos de Comunicación, predominando con 30% el indicador: el nivel de información oportuna en relación con el desempeño de los trabajadores.

Mientras que 7 (14%) colaboradores manifestaron que es Deficiente (40 – 00%) los flujos de Comunicación, predominando con 16% los indicadores: el nivel de información oportuna en relación con el desempeño de los trabajadores y el nivel de respuesta en los jefes frente a los requerimientos de los empleados.

Concluyendo que es Regular: (60 – 41%) el Flujo de Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

Con estos resultados se logra el objetivo específico N° 2 que dice: Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación.

Así mismo se aprueba la hipótesis derivada N° 2 que dice: La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación es regular.

Tabla No. 3
Dimensión canales de comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021

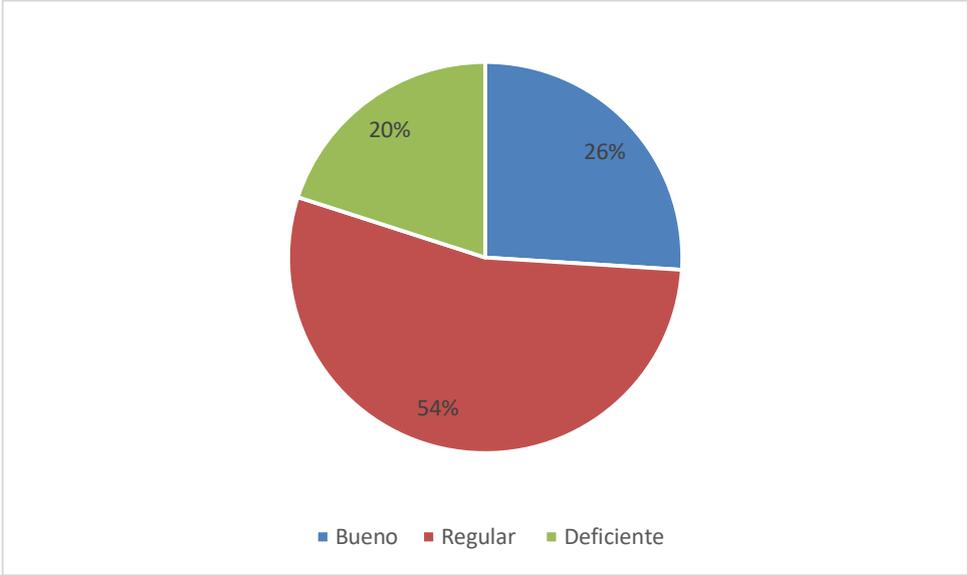
| Canales de comunicación | BUENO 100 – 61% | | REGULAR 60 – 41%. | | DEFICIENTE 40 – 00% | | Total | |
|-------------------------|--------------------|---|----------------------|---|------------------------|---|----------|---|
| | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % | <i>f</i> | % |
| | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 3.1 | ¿Cuál es el nivel de comunicación respecto del correo electrónico? | 15 | 30 | 28 | 56 | 7 | 14 | 50 | 100 |
| 3.2 | ¿Cuál es el nivel de comunicación interna verbal? | 11 | 22 | 26 | 52 | 13 | 26 | 50 | 100 |
| 3.3 | ¿Cuál es el nivel de comunicación interna para recoger opiniones de los empleados en la toma de decisiones? | 16 | 32 | 24 | 48 | 10 | 20 | 50 | 100 |
| 3.4 | ¿Cuál es el nivel de comunicación interna vía WhatsApp? | 10 | 20 | 29 | 58 | 11 | 22 | 50 | 100 |
| 3.5 | ¿Cuál es el nivel en retroalimentación comunicacional por parte de los jefes? | 13 | 26 | 30 | 15 | 7 | 14 | 50 | 100 |
| | Promedio (\bar{x}) | 13 | 26 | 27 | 54 | 10 | 20 | 50 | 100 |

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 3

Dimensión canales de comunicación de la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021



Interpretación

En el cuadro y gráfico N° 3 se observa dimensión Canales de Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 50 (100%) colaboradores: 27 (54.0%) colaboradores manifestaron que es Regular (60 – 41%) los Canales de Comunicación, predominando con 58% el indicador: el nivel de comunicación interna vía WhatsApp.

13 (26.0%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 61%) los Canales de Comunicación, predominando con 32% el indicador: el nivel de comunicación interna para recoger opiniones de los empleados en la toma de decisiones.

Mientras que 10 (20%) colaboradores manifestaron que es deficiente (40 – 00%) los Canales de Comunicación, predominando con 26% el indicador: el nivel de comunicación interna verbal.

Concluyendo que es Regular: (60 – 41%) los Canales de Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

Con estos resultados se logra el objetivo específico N° 3 que dice: Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Canales de Comunicación.

Así mismo se aprueba la hipótesis derivada N° 3 que dice: La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Canales de Comunicación es regular.

Tabla No. 4

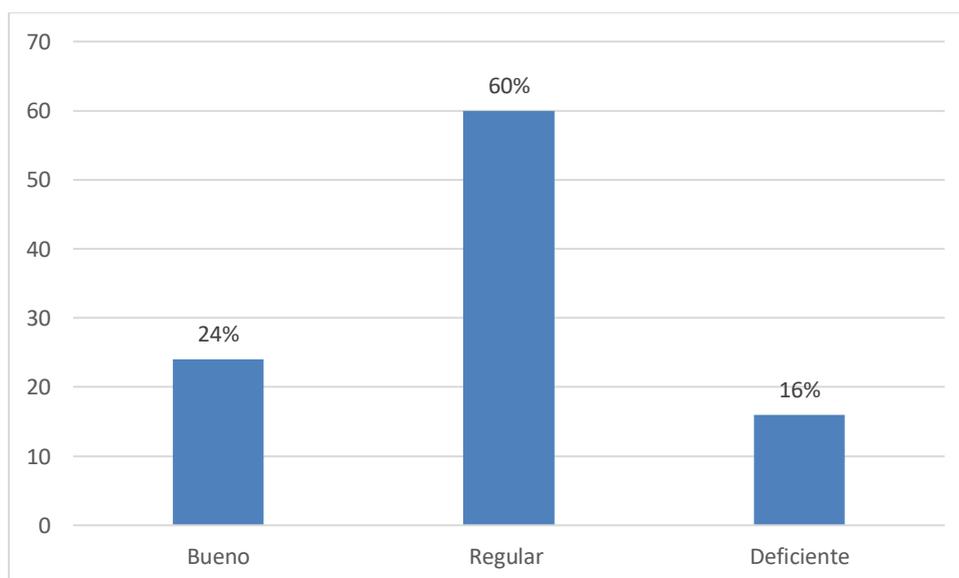
Comunicación Interna en la Dirección Regional de
Educación de Loreto 2021

| Variable: Comunicación interna | | BUENO 100 – 61% | | REGULAR 60 – 41%. | | DEFICIENTE 40 – 00% | | Total | |
|--------------------------------|--|--------------------|-----------|----------------------|-----------|------------------------|-----------|-----------|------------|
| | | f | % | f | % | f | % | f | % |
| 4.1 | Eficiencia de la comunicación | 13 | 26 | 31 | 62 | 6 | 12 | 50 | 100 |
| 4.2 | Flujos de comunicación | 11 | 22 | 32 | 64 | 7 | 14 | 50 | 100 |
| 4.3 | Canales de comunicación | 13 | 26 | 27 | 54 | 10 | 20 | 50 | 100 |
| | Promedio (\bar{x}) | 12 | 24 | 30 | 60 | 8 | 16 | 50 | 100 |

Fuente: Base de datos de los autores

Gráfico No. 4

Comunicación Interna en la Dirección Regional de
Educación de Loreto 2021



En el cuadro y gráfico No. 4, se observa la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio (\bar{x}) de 50 (100%) colaboradores: 30 (60.0%) colaboradores manifestaron que es Regular (60 – 41%) la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, predominando con 64% la dimensión: Flujos de Comunicación.

12 (24.0%) colaboradores manifestaron que es Bueno (100 – 61%) la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, predominando con 26% las dimensiones: Eficiencia de la Comunicación y Canales de la Comunicación.

Mientras que 8 (16%) colaboradores manifestaron que es Deficiente (40 – 00%) la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, predominando con 20% la dimensión: Canales de Comunicación.

Concluyendo que es Regular: (60 – 41%) la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

Con estos resultados se logra el objetivo general que dice: Determinar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

Así mismo se aprueba la hipótesis general que dice: La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 es regular.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Comunicación Interna, según Hectony (2003) citado en Gómez (2016), “se trata del conjunto de actividades desarrolladas por cualquier organización para el mantenimiento y creación de buenas relaciones entre sus integrantes, mediante la utilización de diversos medios de comunicación que los tenga integrados, informados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la entidad”. (p. 5).

Al realizar el análisis descriptivo acerca de las Dimensiones Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, se encontró que:

En cuanto a dimensión Eficiencia de la Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, es regular, con el 62% de los colaboradores que se manifestaron en ese sentido.

En cuanto a dimensión Flujos de Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, es regular, con el 64% de los colaboradores que se manifestaron en ese sentido.

En cuanto a dimensión Canales de Comunicación en la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, es regular, con el 54% de los colaboradores que se manifestaron en ese sentido.

Al realizar el análisis descriptivo acerca de la variable en estudio: La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 es regular, con un 60% de los encuestados que se manifestaron en ese sentido.

Estos resultados coinciden con los trabajos de investigación Laurenti (2017) que investigó sobre la gestión de la Comunicación Interna en la Municipalidad de Ulapes La Rioja y llegó a la conclusión de que a través del diagnóstico se pudo identificar la falta de información sobre la importancia de la comunicación interna y sus beneficios. Si bien la institución destinaba esfuerzos Comunicacionales a fin de desarrollar su trabajo de la mejor forma, no evidenciaba una actualización de los canales

que utilizaba o reconocía como soportes importantes para implementar. Así mismo, Urbina (2019) investigó sobre la comunicación Interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017 y llegó a la conclusión de que existiría una significativa relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. También Trujillo (2017) investigó sobre la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector Energía y Minas, 2017 y llegó a la conclusión de que la comunicación interna influye de forma positiva en el clima organizacional, por lo que se recomendó tener una comunicación interna que esté integrada y en donde se tenga en consideración a todos los colaboradores de la organización como emisores de la comunicación, También Gutiérrez (2017) investigó sobre la importancia de la Comunicación Interna en organizaciones del tercer sector: Caso Enseña Perú y llegó a la conclusión de que la comunicación interna es deficiente. No se halló una estrategia de comunicación interna, realizan actividades y tareas que son ejecutadas y podrían ser parte de una estrategia siempre y cuando exista un lineamiento. Asimismo, se evidenció que la comunicación en cada área es mejor que la que se da entre áreas; además, no existe una comunicación en cascada.

5.2. Conclusiones

5.2.1. Conclusiones específicas

Es Regular: (60 – 41%) la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación.

Es Regular: (60 – 41%) la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación.

Es Regular: (60 – 41%) la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Canales de Comunicación.

La Variable Comunicación Interna fue delimitada por las siguientes dimensiones: Eficiencia de la Comunicación, Flujos de Comunicación y Canales de Comunicación.

5.2.2. Conclusión general

Es Regular: (60 – 41%) la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.

5.3. Recomendaciones

5.3.1. Recomendaciones específicas

- ✓ A los jefes y directivos de la Dirección Regional de Educación de Loreto, poner énfasis en el cuidado de la comunicación interna y tomar en cuenta las sugerencias de su equipo de comunicaciones.
- ✓ A los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Loreto, tratar de mejorar las relaciones interpersonales, a través de una mejor y más fluida comunicación.
- ✓ Se deberían realizar cursos de capacitación al personal, a fin de que con los conocimientos adquiridos, pueda mejorar la comunicación interna.
- ✓ Hacer extensivo los resultados de la investigación a otras universidades de la localidad y región.

5.3.2. Recomendación general

A quienes tienen el encargo de dirigir los destinos de la Dirección Regional de Educación de Loreto buscar mejorar la comunicación interna, a través de estrategias basadas en la buena implementación de una comunicación efectiva, así como incentivar a todos sus trabajadores, a fin de mejorar su desempeño, lo cual redundará en beneficio de toda la institución.

Referencias bibliográficas

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: Proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
- Ángeles, K., & Miñope, J. (2018). *Influencia del nivel de comunicación interna en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Induamericana SAC en Lambayeque 2017*. [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación]. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.
- ASALE, R.-, & RAE. (s. f.). *Diccionario | Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. Recuperado 27 de junio de 2021, de <https://dle.rae.es/diccionario>
- Brandolini, A., Gonzales, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación Interna*. Editorial DIRCOM.
- Capriotti, P. (2003). *La imagen de empresa, estrategia para una comunicación integrada*. Consejo Superior de Relaciones Públicas.
- Gómez, I. (2016). *Comunicación interna y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores en la planta de producción de empresa «Confecciones Robalino & Robalino»*. [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad Central del Ecuador.
- Guevara, N. (2011). *Guía metodológica para la comunicación eficiente de la responsabilidad social empresarial en medianas empresas del sector eléctrico colombiano*. [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.
- Gutiérrez, C. (2017). *La importancia de la Comunicación Interna en organizaciones del tercer sector: Caso Enseña Perú*. [Trabajo de investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación]. Universidad de Lima.

- Hernández, M. (2019). *Diagnóstico de comunicación organizacional del Grupo Cultural de la Mancha SAC para derivar propuestas estratégicas que fortalezcan su posicionamiento* [Tesis para obtener el grado de Maestra en Comunicación Estratégica y Relaciones Públicas]. Universidad Autónoma de Guerrero.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Ivancevich, J. (2012). *Relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en los trabajadores del Comité de Administración del Fondo Educativo, Callao, 2017*. [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad César Vallejo.
- Laurenti, V. (2017). *Gestión de la Comunicación Interna en la Municipalidad de Ulapes La Rioja* [Tesis para optar el título de Licenciada en Relaciones Públicas Institucionales]. Universidad Siglo 21.
- Medina, E. (2019). *La eficacia de la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de Coolbox, Zona Norte, Lima, 2019*. [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad César Vallejo.
- Pérez, N., & Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. [Tesis para optar el título profesional de Administrador]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Salazar, N. L. V., Martínez, C. P. B., Sánchez, V. L. V., & Briones, C. T. R. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 129-141. <https://doi.org/10.22579/23463910.206>
- Trujillo, L. (2017). *Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector Energía y Minas, 2017*. [Tesis para optar

el título profesional de Licenciada en Administración]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Urbina, E. (2019). *Comunicación Interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017* [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Urresti, M., & Flores, I. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017*. [Tesis para optar el título profesional de Administrador]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, UNAP.

Valcárcel, F. (2019). *Comunicación interna de telefonía Claro Perú y la Imagen Organizacional* [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación]. Universidad de San Martín de Porres.

Verderber, R., & Verderber, K. (2006). *Comunícate*. Grupo Geo Impresores.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

Anexo 03: Informe de validez y confiabilidad

Anexo 04: Solicitud de inscripción y aprobación del informe final de tesis

Anexo 05: Carta de aceptación de asesoramiento del informe final de tesis

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021

Autor (es): Sofía Carolina Tuesta Rucoba
Marco Rodolfo Junior Vallejos Cárdenas

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|-----------------------------|---|---|--|
| <p>Problema principal: ¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación? • ¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación? • ¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de | <p>Objetivo General: Determinar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación. • Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación. • Identificar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de | <p>Hipótesis General: La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021 es regular.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Eficiencia de la Comunicación es regular. • La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Flujos de Comunicación es regular. • La Comunicación Interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto en su dimensión Canales de | <p>Comunicación Interna</p> | <p>Eficacia de la Comunicación</p> <p>Flujo de Comunicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Nivel es la comunicación en el ámbito corporativo - Nivel de la comunicación entre los jefes y los empleados. - Nivel de comunicación oportuna cuando ocurre un problema en el ámbito corporativo. - Nivel de motivación en los trabajadores por parte de los jefes. - Nivel de reconocimiento e incentivos a los empleados. - Nivel de canales de comunicación directos entre empleados y jefes. - Nivel de información oportuna en relación con el desempeño de los trabajadores. - Nivel de comunicación de los empleados entre sí. - Nivel de motivación en los | <p>Diseño de la Investigación: No experimental.</p> <p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativo</p> <p>Población: 50</p> <p>Muestra: 50</p> |

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|--|--------------------------------|--|--|
| <p>Loreto en su dimensión Canales de Comunicación?</p> | <p>Loreto en su dimensión Canales de Comunicación.</p> | <p>Comunicación es regular.</p> | | | <p>trabajadores por parte de los jefes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de respuesta en los jefes frente a los requerimientos de los empleados | |
| | | | | <p>Canales de Comunicación</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Nivel de comunicación respecto del correo electrónico. - Nivel de comunicación interna verbal. - Nivel de comunicación interna para recoger opiniones de los empleados en la toma de decisiones. - Nivel de comunicación interna vía WhatsApp. - Nivel en retroalimentación comunicacional por parte de los jefes. | |



**COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LORETO 2021**

ANEXO 02

Cuestionario

(Para los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Loreto")

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre la comunicación interna en la Dirección Regional de Educación de Loreto 2021, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Gracias

I. Datos generales:

Cargo :.....
Tiempo de servicio :.....
Edad :.....
Sexo :.....

II. Instrucciones

- Lee detenidamente las cuestiones y respóndalas
- La información que nos proporciona será confidencial.
- No deje preguntas sin responder.

III. Contenido.

| Comunicación Interna | | BUENO 100% – 61%. | REGULAR 60% – 41%. | DEFICIENTE 40% – 00% |
|----------------------|-------------------------------|---|--------------------------|-------------------------|
| 1 | Eficiencia de la comunicación | | | |
| | 1.1 | ¿Cuál es el nivel de la comunicación en el ámbito corporativo? | | |
| | 1.2 | ¿Cuál es el nivel de la comunicación entre los jefes y los empleados? | | |
| | 1.3 | ¿Cuál es el nivel de comunicación oportuna cuando ocurre un problema en el ámbito corporativo? | | |
| | 1.4 | ¿Cuál es el nivel de motivación en los trabajadores por parte de los jefes? | | |
| | 1.5 | ¿Cuál es el nivel de reconocimiento e incentivos a los empleados? | | |
| | | (\bar{x}) | | |
| 2 | Flujo de Comunicación | | | |
| | 2.1 | ¿Cuál es el nivel de canales de comunicación directos entre empleados y jefes? | | |
| | 2.2 | ¿Cuál es el nivel de información oportuna en relación con el desempeño de los trabajadores? | | |
| | 2.3 | ¿Cuál es el nivel de comunicación de los empleados entre sí? | | |
| | 2.4 | ¿Cuál es el nivel de comunicación entre los distintos niveles jerárquicos? | | |
| | 2.5 | ¿Cuál es el nivel de respuesta en los jefes frente a los requerimientos de los empleados? | | |
| | | (\bar{x}) | | |
| 3 | Canales de Comunicación | | | |
| | 3.1 | ¿Cuál es el nivel de comunicación respecto del correo electrónico? | | |
| | 3.2 | ¿Cuál es el nivel de comunicación interna verbal? | | |
| | 3.3 | ¿Cuál es el nivel de comunicación interna para recoger opiniones de los empleados en la toma de decisiones? | | |
| | 3.4 | ¿Cuál es el nivel de comunicación interna vía WhatsApp? | | |
| | 3.5 | ¿Cuál es el nivel en retroalimentación comunicacional por parte de los jefes? | | |
| | | (\bar{x}) | | |

Estimado Profesional: Dr.

Mgr. KETTY ALARCÓN RAMÍREZ
Dra. JUDITH ALEJANDRINA SOPLÍN RÍOS
Dra. BLANCA LUAZ GRATELLI TUESTA

Con motivo de la investigación que se está realizando sobre: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021, es necesario someter a juicio de experto la propuesta de dimensiones, indicadores e índices.

Para la evaluación de las mencionadas variables, Ud. Ha sido seleccionado a fin de emitir opinión de experto, para lo cual hemos considerado su elevada preparación científica – técnica y experiencia en la actividad TÉCNICA - PEDAGÓGICA, así como en los resultados obtenidos de su trabajo como profesional, y como directivo, pues sus opiniones resultarán de gran valor:

De modo anticipado le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre (s):

Nombre y dirección de su Centro Laboral actual:

Teléfono Fijo: Celular:

Nivel en el que labora:

Título Universitario que posee:

Grado Académico (el más Alto):

Años de experiencia profesional:

Experiencia en Investigación: SI () NO ()

Años de Experiencia en Jefaturas:

Cargo que Desempeña:

Otras Responsabilidades que Ocupa:

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Mgr. Kety ALARCÓN RAMÍREZ
 1.2. Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.3. Grado académico : Bachiller () Maestro (x) Doctor ()
 1.4. Título de la Investigación : COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable: COMUNICACIÓN INTERNA
 1.5. Criterios de Aplicabilidad :

| VALORACIÓN | |
|-------------------------------------|-------------|
| CUANTITATIVA | CUALITATIVA |
| DEFICIENTE: (No válido, reformular) | 0 – 20 |
| REGULAR: (No Válido, modificar) | 21 – 40 |
| BUENA: (Válido, mejorar) | 41 – 60 |
| MUY BUENA: (Válido, precisar) | 61 – 80 |
| EXCELENTE: (Válido, aplicar) | 100 |

II. ASPECTOS A EVALUAR

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO | DEFICIENTE 00 – 20 | | | | REGULAR 21 – 40 | | | | BUENA 41 – 60 | | | | MUY BUENA 61 – 80 | | | | EXCELENTE 81 – 100 | | | |
|---|---|-----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| 1. CLARIDAD | Es formulado con lenguaje apropiado | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado con conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD) | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 8. COHERENCIA | Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Lugar y Fecha: Iquitos 25 de junio 2021

D.N.I. Nº 05829373

Teléf. Nº 966482499

Lic. KETTY ALARCÓN RAMÍREZ M

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

III. DATOS GENERALES

- 1.6. Apellidos y nombres del experto : Dra. JUDITH ALEJANDRINA SOPLIN RIOS
 1.7. Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.8. Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)
 1.9. Título de la Investigación : COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021
 1.10. Nombre del instrumento : Validador de Variable: COMUNICACIÓN INTERNA
 1.11. Criterios de Aplicabilidad :

| VALORACIÓN | |
|-------------------------------------|-------------|
| CUANTITATIVA | CUALITATIVA |
| DEFICIENTE: (No válido, reformular) | 0 – 20 |
| REGULAR: (No Válido, modificar) | 21 – 40 |
| BUENA: (Válido, mejorar) | 41 – 60 |
| MUY BUENA: (Válido, precisar) | 61 – 80 |
| EXCELENTE: (Válido, aplicar) | 100 |

IV. ASPECTOS A EVALUAR

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO | DEFICIENTE 00 – 20 | | | | REGULAR 21 – 40 | | | | BUENA 41 – 60 | | | | MUY BUENA 61 – 80 | | | | EXCELENTE 81 – 100 | | | |
|---|---|-----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| 1. CLARIDAD | Es formulado con lenguaje apropiado | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado con conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 8. COHERENCIA | Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Lugar y Fecha: Iquitos 26 de junio 2021

D.N.I. Nº 05216363

Teléf. Nº 965893272

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

V. DATOS GENERALES

- 1.12. Apellidos y nombres del experto : Dra. BLANCA LUZ GRATELLE TUESTA
 1.13. Título Profesional : Licenciado/a () Ingeniero/a () Otro ()
 1.14. Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)
 1.15. Título de la Investigación : COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021
 1.16. Nombre del instrumento : Validador de Variable: COMUNICACIÓN INTERNA
 1.17. Criterios de Aplicabilidad :

| VALORACIÓN | |
|-------------------------------------|-------------|
| CUANTITATIVA | CUALITATIVA |
| DEFICIENTE: (No válido, reformular) | 0 – 20 |
| REGULAR: (No Válido, modificar) | 21 – 40 |
| BUENA: (Válido, mejorar) | 41 – 60 |
| MUY BUENA: (Válido, precisar) | 61 – 80 |
| EXCELENTE: (Válido, aplicar) | 100 |

VI. ASPECTOS A EVALUAR

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO | DEFICIENTE 00 – 20 | | | | REGULAR 21 – 40 | | | | BUENA 41 – 60 | | | | MUY BUENA 61 – 80 | | | | EXCELENTE 81 – 100 | | | |
|---|---|-----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Es formulado con lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado con conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | x | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VD) | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| 8. COHERENCIA | Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | x | | |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Lugar y Fecha: Iquitos 28 de junio 2021

D.N.I. Nº 05342739

Teléf. Nº 993575410

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021.

Autor (es) del instrumento: Sofía Carolina Tuesta Rucoba
Marco Rodolfo Junior Vallejos Cárdenas

Nombre del instrumento motivo de evaluación: COMUNICACIÓN INTERNA

Se realizó la prueba de validez del instrumento de recolección de datos, a través del Juicio de Expertos, donde colaboraron los siguientes profesionales:

Mgr. Ketty Alarcón Ramírez, docente universitaria.

Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos, docente universitaria.

Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta, docente universitaria.

| Profesionales | Indicadores | | | | | | | | |
|-------------------------------------|-------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Mgr. Ketty Alarcón Ramírez | 80 | 85 | 80 | 85 | 80 | 85 | 80 | 85 | 80 |
| Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 | 75 |
| Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta | 80 | 85 | 80 | 85 | 80 | 85 | 80 | 85 | 80 |
| Promedio General | 79.6 | | | | | | | | |

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

| VALORACIÓN | |
|--------------|-------------|
| CUANTITATIVA | CUALITATIVA |
| Deficiente | 0 – 20 |
| Regular | 21 – 40 |
| Buena | 41 – 60 |
| Muy Buena | 61 – 80 |
| Excelente | 81 – 100 |

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 79.6 puntos, lo que significa que está en el rango de "Muy buena", quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021.

Autor (es) del Instrumento: Sofía Carolina Tuesta Rucoba
Marco Rodolfo Junior Vallejos Cárdenas

Nombre del instrumento motivo de evaluación: COMUNICACIÓN INTERNA

La confiabilidad para COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021, se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación

Estadísticos de confiabilidad para COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021.

| ALFA DE CRONBACH para | ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados | N° de ítems |
|--|--|-------------|
| COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021. | 0.911 | 09 |

a. Criterio de confiabilidad valores

Según Herrera (1998):

| VALORACIÓN | |
|--------------|-------------------------|
| CUANTITATIVA | CUALITATIVA |
| 0,53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0,54 a 0,59 | Confiabilidad baja |
| 0,60 a 0,65 | Confiable |
| 0,66 a 0,71 | Muy Confiable |
| 0,72 a 0,99 | Excelente confiabilidad |
| 1.0 | Confiabilidad perfecta |

Para la validación del cuestionario sobre COMUNICACIÓN INTERNA, se utilizó el Alfa de CronBach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021.

Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.911

ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS
DE LA COMUNICACIÓN**

**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL INFORME
FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL**

**TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD DE, EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO

Sofía Carolina Tuesta Rucoba DNI: 70845586

Marco Rodolfo Junior Vallejos Cárdenas DNI: 74046790

Me dirijo a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de mi
trabajo de Suficiencia Profesional titulado: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO 2021.

Para lo cual adjunto a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Cuatro (4) copias del Trabajo de Suficiencia Profesional:

X

Por tanto, pido a Ud. Acceder a mi solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 15 de noviembre de 2021

Sofía Carolina Tuesta Rucoba
DNI N° 70845586

Marco Vallejos Cárdenas
DNI N° 74046790

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DEL INFORME
FINAL DE TESIS**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

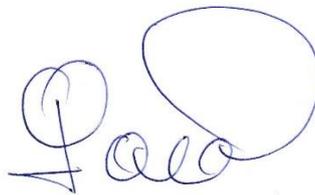
Francisco Antonio Gallo Infantes Docente de la Facultad de EDUCACIÓN
Y HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ,
identificado con D.N.I. N° 32904734 me comprometo a asesorar el Informe
Final de Tesis de:

Sofía Carolina Tuesta Rucoba DNI: 70845586

Marco Rodolfo Junior Vallejos Cárdenas DNI: 74046790

cuyo título es: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN DE LORETO 2021.

San Juan Bautista, 1 de julio de 2021



Mgr. Francisco Antonio Gallo Infantes
D.N.I. N° 32904734
DOCENTE UCP – FEH

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES M.O.F.
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACION DE LORETO
OCTUBRE 2010

2 - 1 - II INDICE PAG PRESENTACIÓN 02 TÍTULO I ASPECTOS GENERALES 1. Finalidad Objetivos Base Legal Alcance 03 TÍTULO II DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA 04 Organigrama Estructural de la DRE Loreto 05 Organigrama Funcional de la DRE Loreto 06 Cuadro para Asignación de Personal 07 TITULO III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS A NIVEL DE CARGOS Órgano de Dirección 1.1 Dirección Regional de Educación 2. Órgano Participativo 2.1 Consejo Participativo Regional de Educación 3. Órgano de Control Institucional 3.1 Oficina de Control Institucional 4. Órgano de Asesoramiento 4.1 Oficina de Asesoría Jurídica 5. Órgano de Apoyo 5.1 Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento 6. Órganos de Línea 6.1 Dirección de Gestión Pedagógica 6.2 Dirección de Gestión Institucional

3 - 2 - PRESENTACIÓN La Dirección Regional de Educación de Loreto, conforme lo dispone la Ley General de Educación, es el Órgano especializado del Gobierno Regional, responsable del servicio educativo en el ámbito de su circunscripción territorial, con la finalidad de promover la educación, la cultura, el deporte, la recreación, la ciencia y la tecnología en concordancia con la política sectorial nacional. Dentro del contexto organizacional es imprescindible el manejo de una serie de documentos de gestión y técnico normativos, haciendo la eficacia parte de su funcionamiento, consecuencia de la especificación de funciones, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación, que se establecen en el Manual de Organización y Funciones-MOF. El presente documento de gestión, fue elaborado teniendo en cuenta los lineamientos generales alcanzados por el Ministerio de Educación, y el aporte de los Trabajadores de esta Dirección Regional de Educación; consta de tres títulos: Título I Aspectos Generales, Título II De la Estructura Orgánica, Título III Descripción de Funciones Específica a Nivel de Cargos, los mismos que se ponen a consideración para su cumplimiento. Dirección de Gestión Institucional. Iquitos, octubre 2010

4 FINALIDAD MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES TÍTULO I ASPECTOS GENERALES El Manual de Organización y Funciones de la Dirección Regional de Educación de Loreto es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en

base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro de Asignación de Personal. 2. OBJETIVOS 2.1. Indicar las funciones específicas de cada cargo, precisando las interrelaciones jerárquicas, funcionales, de autoridad, responsabilidad y coordinación Servir como instrumento de base para las supervisiones y auditorías. 3. BASE LEGAL Ley N Ley General de Educación. Decreto Supremo N° ED Reglamento de la Gestión del Sistema Educativo. Ley N Ley de Bases de la Descentralización. Ley N Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales y su modificatoria Ley N Ley Ley Marco de Descentralización. D.L. N Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificado por la Ley N Resolución Ministerial N° ED, Declaran concluido el proceso de transferencia de funciones sectoriales en materia de Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología, Deporte y Recreación a diversos Gobiernos Regionales. Resolución Ejecutiva Regional N° GRL-D, del 28/10/2009, Conformar la Comisión Especial encargado de implementar el Proceso de Reestructuración de la Dirección Regional de Educación de Loreto y Unidades de Gestión Educativa Local. Resolución Directoral Regional N° GRL-DREL-D), Conformación de la Comisión Técnica de Reestructuración de la Dirección Regional de Educación de Loreto y Unidades de Gestión Educativa Local.

5 ALCANCE El Manual de Organización y Funciones, es de aplicación de los servidores de la Dirección Regional de Educación de Loreto, en su condición de nombrados y contratados, según el cargo que ocupa. TITULO II DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA La Dirección Regional de Educación de Loreto, para el cumplimiento de sus funciones, establecidas en la Ley General de Educación y de acuerdo con la Resolución Ministerial N° ED, que declara concluido el proceso de transferencia de funciones sectoriales en materia de Educación, Cultura, Ciencia, Tecnología, Deporte y Recreación a diversos Gobiernos Regionales, cuenta con la estructura orgánica siguiente: 1. Órgano de Dirección 1.1 Dirección Regional de Educación de Loreto. 2. Órgano Participativo 2.1 Consejo Participativo Regional de Educación 3. Órgano de Control Institucional 3.1 Oficina de Control Institucional 4. Órgano de Asesoramiento 4.1 Oficina de Asesoría Jurídica 5. Órgano de Apoyo 5.1 Oficina de Administración, Infraestructura y Equipamiento 6. Órganos de Línea 6.1 Dirección de Gestión Pedagógica 6.2 Dirección de Gestión Institucional

6 - 5 - ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO DIRECCIÓN CONSEJO PARTICIPATIVO REGIONAL DE EDUCACION - COPARE OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL OFICINA DE ADMINISTRACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA DIRECCIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA DIRECCIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL

7 - 6 - ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO Dirección Regional de Educación de Loreto Consejo Participativo Regional de Educación OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL Imagen Institucional Trámite

Documentario OFICINA DE ASESORIA JURIDICA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO Contabilidad Adm. Personal Tesorería Pensiones Pagaduría Remuneraciones Abastecimiento Escalafón Infraestructura Educativa DIRECCION DE GESTIÓN PEDAGÓGICA DIRECCIÓN DE GESTIÓN INSTITUCIONAL EBR - INICIAL EBR - PRIMARIA EDUC. TÉC. PRODUCT. EDUC. SUPERIOR PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA ESTADÍSTICA Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD EBR - SECUNDARIA INVESTIGACION EDUCATIVA TUTORIA Y PREV. INTEGRAL EDUC. BILINGÜE INTERC. PRESUPUESTO RACIONALIZACION TECN. INFORM. Y COM EDUCACION RURAL EBA - Alfabetización ED. CULT. Dep. Rec. Y PM EDUC. BÁSICA ESPECIAL REDES EDUCATIVAS

8 - 7 - N DE ORDE N CUADRO ORGANICOS DE CARGOS UNIDAD ORGANICA DENOMINACIÓN DE LOS CARGOS TOTAL Código Observaciones 1 Dirección Regional Director de Programa Sectorial IV 1 D Por Concurso 2 Especialista Administrativo II 1 P Relacionista Público II 1 P Técnico Administrativo II 1 T Secretaría III 1 T Dirección de Gestión Pedagógica Director de Sistema Administrativo I 1 D Designado 7 Especialista en Educación 16 P Asistente en Servicio Educ. y Cultura II 1 P Secretaría II 1 T Dirección de Gestión Institucional Director de Sistema Administrativo III 1 D Designado 11 Planificador II 1 P Especialista en Racionalización II 1 P Especialista en Finanzas II 1 P Estadístico II 1 P Programador de Sistema PAD II 1 T Técnico Administrativo II 1 T Secretaria II 1 T Oficina de Asesoría Jurídica Director de Sistema Administrativo III 1 D Designado 19 Abogado II 1 P Secretaria II 1 T Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y Director de Sistema Administrativo III 1 D Designado Equipamiento, 22 Especialista Administrativo II 3 P Contador II 1 P Tesorero II 1 P Ingeniero II 1 P Asistente en Servicio de Infraestructura II 1 P Analista de Sistema PAD II 1 P Programador de Sistema PAD II 1 T Técnico Administrativo II 5 T Secretaria II 1 T Chofer II 2 T Motorista I 1 T Oficinista III 1 A Trabajador de Servicio III 2 A Oficina de Control Interno Director de Sistema Administrativo I 1 D Designado 36 Auditor II 1 P Especialista Administrativo II 1 P Secretaria II 1 T TOTAL 61

9 - 8 - TÍTULO III DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS: A NIVEL DE CARGOS ÓRGANO DE DIRECCIÓN 1. NATURALEZA La Dirección Regional de Educación de Loreto, es el Órgano Especializado del Gobierno Regional de Loreto, encargada de planificar, ejecutar y administrar las políticas y planes regionales en materia de educación, cultura, deporte, recreación, ciencia y tecnología, con la participación de los diferentes actores sociales, a fin de asegurar los servicios educativos y programas de atención integral de calidad y con equidad en las Instituciones Educativas del ámbito regional, teniendo en cuenta sus distintos niveles y modalidades, características de cada una de ellas conforme se encuentran reglamentadas y su distribución educativa agrupadas en las Unidades de Gestión Educativa Locales. 2. ESTRUTURA ORGÁNICA INTERNA Dirección Trámite Documentario Imagen Institucional 3. FUNCIONES DE LOS CARGOS 3.1. DEL DIRECTOR DE PROGRAMA SECTORIAL IV Es el funcionario con autoridad y facultad

para adoptar decisiones resolutorias y administrativas, depende del Gerente de Desarrollo Social del Gobierno Regional y desempeña las siguientes funciones: a. Dirigir y evaluar el desarrollo de las acciones educativas, culturales, deportivas y recreacionales que se ejecutan en la jurisdicción Regional. b. Celebrar convenios y contratos orientados a implementar el desarrollo de las acciones educativas de su jurisdicción. c. Conducir y orientar la formulación, implementación y evaluación del Proyecto Educativo en coordinación con el Consejo Participativo Regional de Educación, así como aprobar el Proyecto Educativo Regional y los Planes Operativos Anuales. d. Proponer al Gobierno Regional de Loreto sugerencias, recomendaciones y alternativas para el mejoramiento de los servicios educativos, culturales, deportivos y recreacionales. e. Orientar la formulación, ejecución y evaluación del presupuesto en el ámbito regional en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Local. f. Presidir el Comité de Coordinación Interna y hacer cumplir sus acuerdos.

10 - 9 - g. Firmar Resoluciones Directorales de su competencia. h. Autorizar la creación, fusión, apertura, reubicación, receso o supresión de Instituciones Educativas y Programas. i. Asegurar la aplicación de adecuación de la política y normatividad educativa en su ámbito jurisdiccional y liderar el proceso de mejoramiento continuo de la calidad, equidad y eficiencia del servicio educativo. j. Establecer e implementar mecanismos de participación y vigilancia ciudadana para garantizar una gestión transparente y equitativa. k. Impulsar la descentralización efectiva de la gestión pedagógica, institucional y administrativa, y el fortalecimiento de la gestión en las instituciones educativas, evaluando permanentemente la gestión educativa y adoptando las acciones preventivas y correctivas pertinentes. l. Promover y realizar acciones de mejoramiento profesional del personal docente y administrativo de su dependencia y de las instituciones y programas educativos. m. Implementar medidas encaminadas a modernizar, desconcentrar y fortalecer la gestión administrativa de las Instituciones Educativas y Programas; y, establecer indicadores de cambio. n. Mantener estrecha coordinación con la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Loreto, para planificar, coordinar y desarrollar la política educativa regional. o. Lograr el apoyo y la cooperación de las entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales mediante la suscripción de convenios y/o contratos. Tratándose de entidades internacionales deberá de coordinarse con los órganos pertinentes de la Sede Central del Ministerio de Educación. p. Conducir el proceso de concurso público de los Directores de las Unidades de Gestión Educativa Local y designar a los ganadores. q. Evaluar la gestión de las Instituciones Educativas y Programas, adoptado oportunamente las acciones preventivas y correctivas pertinentes, presentando los informes correspondientes a la autoridad inmediata superior. r. Realizar otras funciones que le encargue el Gerente de Desarrollo Social del Gobierno Regional y otros que se determinen de acuerdo a normas educativas nacionales DEL ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO II Depende del Director Regional de Loreto y desempeña las siguientes funciones: a. Dirigir, coordinar, controlar y supervisar el proceso de Trámite Documentario y las actividades del

personal a cargo, la conservación custodia ordenada y depuración de la documentación destinada al archivo de la Dirección Regional de Educación de Loreto, según la normatividad vigente.

11 b. Determinar el destino de los documentos que ingresan y egresan, dinamizando la administración con calidad y eficiencia. c. Visar y expedir certificados de estudios oficiales, elaborados sobre la base de las actas consolidadas de evaluación del educando, requeridos por el usuario según el nivel educativo solicitado.. d. Expedir resolución directoral regional de inscripción de título profesional, recepcionado de los Institutos y Escuela de Educación Superior No Universitaria de la jurisdicción regional, así como de los demás actos administrativos realizados por los órganos competentes de la Dirección Regional de Educación. e. Certificar y autenticar copia de documentos, previa verificación de los originales que obran en el archivo. f. Participar en la recolección de información para la simplificación de procedimientos y elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección Regional de Educación de Loreto, en coordinación con la Oficina de Gestión Institucional. g. Asesorar y apoyar a los Servidores de la Dirección Regional de Educación de Loreto, Unidades de Gestión Educativa Local, Dirección de Institución Educativa y demás usuarios, en asuntos relacionados sobre el sistema de trámite documentario y archivo. h. Elaborar documentos internos sobre aspectos de uso frecuente de acuerdo a su función. i. Realizar otras funciones de su competencia, que le encargue el Director Regional de Educación de Loreto DEL RELACIONISTA PÚBLICO II Depende del Director Regional de Educación de Loreto, y desempeña las siguientes funciones: a. Informar y difundir las actividades de la Institución, a través de los diferentes medios de comunicación. b. Asistir a conferencias de prensa por encargo del Director Regional de Educación de Loreto, para cubrir información relacionada a la política educativa nacional, regional y sectorial. c. Difundir programas internos de carácter cultural, social y deportivo en coordinación con los Especialistas en Educación, a fin de lograr una participación e identificación con los objetivos institucionales. d. Coordinar permanentemente con los responsables de imagen institucional de las unidades de Gestión Educativa Local de la Región Loreto, a fin de brindar información sólida respecto al que hacer educativo. e. Promover e implementar el intercambio de información con dependencias públicas y privadas. f. Diseñar, elaborar y aplicar materiales de información en los diferentes medios, a fin de mejorar las comunicaciones internas y externas. g. Coordinar con las áreas respectivas y apoyar en la difusión de requisitos y procedimientos de los actos administrativos.

12 h. Recepcionar y atender a comisiones o delegaciones que visiten la entidad. i. Elaborar boletines y notas de prensa de las actividades que realizar la Dirección Regional de Educación de Loreto. j. Las demás funciones que se le asigne DEL TECNICO ADMINISTRATIVO II Depende del Director Regional de Educación de Loreto, y desempeña las siguientes funciones: a. Recepcionar, revisar, clasificar y archivar las actas de evaluación del educando de las instituciones educativas, en coordinación con las Unidades de Gestión Educativa Local. b. Archivar y mantener

actualizado y en buen estado de conservación el patrimonio documental de la Dirección Regional de Educación de Loreto. c. Recepcionar, registrar, foliar y derivar los expedientes que ingresan a su inmediato superior para las acciones que corresponda. d. Elaborar certificado de estudios, de acuerdo a las actas de evaluación del educando, requeridos por el usuario, según el nivel educativo solicitado, así como rectificar los errores en los nombres y apellidos que se hubieran producido. e. Recepcionar, numerar, fechar y sellar, los proyectos de resolución directoral regional de los actos administrativos que emite la Dirección Regional de Educación de Loreto. f. Registrar, clasificar y distribuir la Resolución Directoral Regional que expide la Dirección Regional de Educación de Loreto, previa transcripción del Especialista Administrativo. g. Transcribir las Resoluciones Directorales Regionales, en ausencia del Especialista Administrativo II. h. Apoyar en la recolección de información, para la simplificación de procedimientos y elaboración del Manual de Procedimientos de la Dirección Regional de Educación de Loreto, en coordinación con la Oficina de Gestión Institucional. i. Elaborar información estadística de los expedientes y documentos en forma mensual y efectuar las acciones correctivas que haya lugar. j. Elaborar proyecto de resolución directoral regional, de inscripción de título pedagógico y tecnológico, para su expedición al profesional que corresponde. k. Registrar el Grado y Título Profesional que expide el Instituto y/o Escuela de Educación Superior del ámbito de la Dirección Regional de Educación de Loreto. l. Realizar otras funciones de su competencia, que le encargue el Director Regional de Educación de Loreto.

13 DE LA SECRETARIA III Depende del Director Regional de Educación de Loreto, y desempeña las siguientes funciones: a. Organizar y coordinar las audiencias, atenciones, reuniones y preparar la agenda con la documentación respectiva. b. Recepcionar, clasificar, registrar, distribuir, controlar y archivar la documentación que ingresa o se genera en la Dirección. Así como, preparar la documentación por remitir. c. Organizar el control y seguimiento de la documentación a su cargo y mantener informado al Director en los asuntos de su competencia. d. Redactar y digitar la documentación que se le asigne. e. Llevar la agenda de reuniones de la Dirección Regional de Educación y registrar las audiencias. f. Elaborar pedido de materiales y útiles de oficina para la Alta Dirección. g. Informar al público usuario sobre la situación de su expediente ingresado al despacho directoral. h. Atender la comunicación telefónica. i. Velar por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes a su cargo y de la Dirección. j. Mantener actualizado el Sistema de Tramite Documentario k. Realizar otras funciones de su competencia, que le encargue el Director Regional de Educación de Loreto. **ÓRGANO DE PARTICIPACIÓN**
CONSEJO PARTICIPATIVO REGIONAL DE EDUCACION
1. NATURALEZA Es el encargado de promover y apoyar la participación de la Sociedad Civil en el desarrollo de la educación, la ciencia y tecnología, la cultura, la recreación y el deporte de la Región; así como contribuir a una gestión educativa transparente, moral y democrática. **2. ESTRUCTURA ORGÁNICA** El Consejo Participativo Regional está conformado por el Director Regional de Educación, quién lo preside e integrado por representantes de instituciones eclesiales, Municipalidad Provincial,

Asociaciones de Padres de Familia, Organizaciones Magisteriales, Asociaciones de Directores de las Instituciones Educativas, Consejos Escolares e Instituciones públicas y privadas que desarrollen trabajo en el campo de la Educación. 3. FUNCIONES DEL CONSEJO PARTICIPATIVO REGIONAL:

14 a. Elaborar y aprobar su Reglamento Interno, teniendo en cuenta la propuesta del Director Regional de Educación de Loreto. b. Participar en la formulación y adecuación de la política educativa nacional a las características de su contexto; así como, a la elaboración del Plan Estratégico Regional y los planes educativos anuales, respetando la política educativa nacional. c. Fomentar relaciones de cooperación entre la Dirección Regional de Educación y las Instituciones públicas y privadas y organizaciones de cooperación institucional. d. Apoyar la instalación de mecanismos de vigilancia y control ciudadano que garanticen equidad, honestidad y transparencia de la gestión educativa y rendición de cuentas. e. Establecer canales permanentes de información y dialogo con la población, con los Consejos Participativos de Educación de las Unidades de Gestión Educativa y con el Consejo Nacional de Educación y el Gobierno Regional de Loreto. f. Opinar sobre las políticas regional y nacional, y tomar las medidas a favor de la universalidad, equidad y calidad del servicio educativo y velar por el cumplimiento. g. Promover convenios entra la Dirección Regional de Educación de Loreto y las organizaciones regionales en beneficio del servicio educativo.

ÓRGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL 1. NATURALEZA El Órgano de Control Institucional, representada por la Oficina de Control Institucional, es responsable de ejecutar las acciones y actividades de control de conformidad con la Ley del Sistema Nacional de Control y demás disposiciones, a fin de promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad, cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones, así como el cumplimiento de los fines y metas institucionales. 2. ESTRUCTURA ORGANICA Jefatura Equipo Técnico 3. FUNCIONES DE LOS CARGOS 3.1. DEL DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III Depende funcional y administrativamente del Contralor General de la República, y de conformidad con lo dispuesto por la Resolución de Contraloría N° CG, desempeña las siguientes funciones: a. Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones de la Entidad, sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del Plan Anual de Control, a que se refiere el Artículo 7° de la Ley, y el Control

15 externo a que se refiere el Artículo 8° de la Ley, por encargo de la Contraloría General. b. Ejercer Auditorias a los Estados Financieros y Presupuestarios de la Entidad, así como a la Gestión de la misma, de conformidad con las pautas que señale la Contraloría General. Alternativamente, estas auditorías podrán ser contratadas por la entidad con Sociedades de Auditoría Externa, con sujeción al Reglamento sobre la materia. c. Ejecutar las acciones y actividades de control a los actos y operaciones de la entidad, que disponga la Contraloría General, así como, las que sean requeridas por el Titular de la Entidad. Cuando estas últimas tengan carácter de no programadas, su realización será comunicada a la

Contraloría General por el Jefe del OCI. Se consideran actividades de control, entre otras, las evaluaciones, diligencias, estudios, investigaciones, pronunciamientos, supervisiones y verificaciones. d. Efectuar el control preventivo sin carácter vinculante, al órgano de más alto nivel de la entidad con el propósito de optimizar la supervisión y mejora de los procesos, prácticas e instrumentos de control interno, sin que ello genere prejuicio u opinión que comprometa el ejercicio de su función, vía el control posterior. e. Remitir los informes resultantes de sus acciones de control a la Contraloría General, así como, al Titular de la entidad y del sector, cuando corresponda, conforme a las disposiciones sobre la materia. f. Actuar de oficio, cuando en los actos y operaciones de la entidad, se adviertan indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento, informando al Titular de la entidad para que adopte las medidas correctivas pertinentes. g. Recibir y atender las denuncias que formulen los funcionarios y servidores públicos y ciudadanos, sobre actos y operaciones de la entidad, otorgándole el trámite que corresponda a su mérito y documentación sustentatoria respectiva. h. Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto. i. Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que adopte la entidad, como resultado de las acciones y actividades de control, comprobando su materialización efectiva, conforme a los términos y plazos respectivos. Dicha función comprende efectuar el seguimiento de los procesos judiciales y administrativos derivados de las acciones de control. j. Apoyar a las comisiones que designe la Contraloría General, para la ejecución de las acciones de control en el ámbito de la entidad. Asimismo, el Jefe de OCI y el Personal de dicho órgano colaborarán, por disposición de la Contraloría General, en otras acciones de control externo, por razones operativas o de especialidad. k. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativa interna aplicables a la entidad, por parte de las unidades orgánicas y personal de esta.

16 l. Formular y proponer el presupuesto anual del Órgano de Control Institucional para su aprobación correspondiente por la entidad. m. Cumplir diligentemente con los encargos, citaciones y requerimientos que le formule la Contraloría General. n. Evaluar e informar al Titular del Sector o Presidente Regional, dentro del ámbito de su competencia, sobre el cumplimiento de los planes, programas y metas del Sector o del Gobierno Regional respectivamente, en concordancia con los lineamientos y disposiciones impartidas por la Contraloría General. o. Evaluar e informar al Titular del Sector o Presidente Regional, dentro del ámbito de su competencia, sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a las entidades y órganos desconcentrados comprendidos en el Sector o Región respectivamente. p. Coordinar, integrar y consolidar la información de los Órganos de Control Institucional de las entidades y órganos desconcentrados comprendidos en el Sector o Región, sobre los informes de control emitidos, el cumplimiento de sus planes anuales de control, así como la información que deban emitir en virtud de encargos legales o por disposición de la Contraloría General. q. Informar a la Contraloría General, sobre el funcionamiento y situación operativa de los Órganos de Control

desconcentrados de su Sector o Región. r. Otras que establezca la Contraloría General de la República. Adicionalmente al cumplimiento de las funciones asignadas, el Órgano de Control Institucional, ejercerá las atribuciones que le confiere el Artículo 15º de la Ley N° 27785, Ley del Sistema Nacional de Control DEL AUDITOR II Depende del Jefe de la Oficina de Control Institucional y desempeña las siguientes funciones: a. Planificar, organizar, ejecutar y evaluar las acciones de control administrativo y financiero, en estricta confidencialidad y reserva. b. Ejercer el control preventivo en los aspectos administrativos, económicos y financieros de la Dirección Regional de Educación de Loreto. c. Realizar auditorías internas y exámenes especiales de los sistemas administrativos del Sector y por encargo de la Contraloría General de la República. d. Informar ante el resultado final de las acciones de control, para su respectiva evaluación. e. Realizar el seguimiento sobre la ejecución de las recomendaciones y las acciones correctivas derivadas de las auditorías y exámenes especiales. f. Participar en la elaboración del Plan de Anual de Control. g. Ingresar la información al Sistema de Auditoría Gubernamental SAGU. (Informes de acciones de control programadas y no programadas)

17 h. Evaluar el cumplimiento de las normas de austeridad y racionalidad del gasto en forma semestral reportando la información a los órganos competentes. i. Evaluar el Plan Anual de Control trimestralmente en el SAGU y su remisión a los órganos competentes. j. Realizar otras funciones de su competencia que le encargue el Jefe de Oficina DEL ESPECIALISTA EN INSPECTORIA II Depende del Jefe de la Oficina de Control Institucional y desempeña las siguientes funciones: a. Supervisar y coordinar la formulación de normas y procedimientos de control de los sistemas administrativos. b. Realizar auditorías, investigaciones de inspectoría y exámenes especiales programados para verificar el cumplimiento de las normas vigentes y evaluar la eficiencia de los diferentes sistemas a su cargo. c. Proponer e implementar mecanismos de prevención y sanción para los actos de corrupción en la gestión administrativa. d. Participar en la formulación, ejecución y evaluación del Plan Operativo de Auditoría Regional de Educación. e. Ejecutar todas las acciones de control administrativo y Educativo en las entidades objeto de control del ámbito de la Dirección Regional de Educación. f. Verificar, asesorar, orientar y evaluar las acciones de control administrativo y educativo en procura de una mayor eficiencia de las entidades objeto de control. g. Elaborar y presentar los informes del Director del Órgano de Control como consecuencia de las acciones de control ejecutadas. h. Efectuar el seguimiento permanente, cautelando la aplicación oportuna y eficiente de las medidas correctivas frente a las observaciones detectadas y recomendaciones de las acciones de control. i. Participar en la difusión de la doctrina, normas, métodos, procedimientos y técnicas del Sistema de control. j. Participar en la difusión mediante acciones de perfeccionamiento y capacitación del personal de la oficina. k. Realizar otras funciones de su competencia, que le encargue el Jefe de Oficina DE LA SECRETARIA II Depende del Jefe de la Oficina de Control Institucional y desempeña las siguientes funciones: a. Organizar, coordinar y controlar la labor de apoyo administrativo y secretarial. b. Recepcionar, registrar, clasificar y distribuir toda la documentación que

ingresa y las que se genera en la Oficina de Control Institucional. c. Realizar el seguimiento y control de la documentación que se tramita por la Oficina de Control Institucional.

18 d. Tomar dictados, redactar y digitar la documentación que le asigne el Director de la Oficina. e. Recibir y orientar al público y atender los servicios de comunicación. f. Archivar la documentación de acuerdo a las Normas establecidas correspondientes. g. Organizar, controlar y atender la biblioteca de la Oficina. h. Velar por la seguridad, conservar y mantener los bienes de la Oficina de Control i. Institucional y llevar el inventario actualizado de los mismos. j. Digitar la documentación que se genera como consecuencia de las acciones de control. k. Llevar el Control de los servidores que son sancionados administrativa, civil y penalmente. l. Registrar los pases regionales m. Mantener actualizado el Sistema de Tramite Documentario n. Realizar otras funciones de su competencia, que le encargue el Jefe de Oficina. **ORGANO DE ASESORAMIENTO** 1. **NATURALEZA** El Órgano de Asesoramiento, es el encargado de atender los requerimientos jurídicos de la Dirección Regional de Educación de Loreto y brindar asesoría legal en aspectos técnico legal - administrativo a los trabajadores y usuarios del Sector. Está representado por la Oficina de Asesoría Jurídica. 2. **ESTRUCTURA ORGANICA** 2.1 **OFICINA DE ASESORIA JURIDICA** Jefatura Equipo Técnico 3. **FUNCIONES DE LOS CARGOS** 3.1. **DEL DIRECTOR DE SISTEMA ADMINISTRATIVO III** Depende del Director Regional de Educación de Loreto y desempeña las siguientes funciones: a. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que realiza la oficina. b. Absolver las consultas de orden y orientar la aplicabilidad de las normas jurídicas para la solución de asuntos diversos. c. Visar los proyectos de resoluciones, en los cuales haya emitido opinión legal.

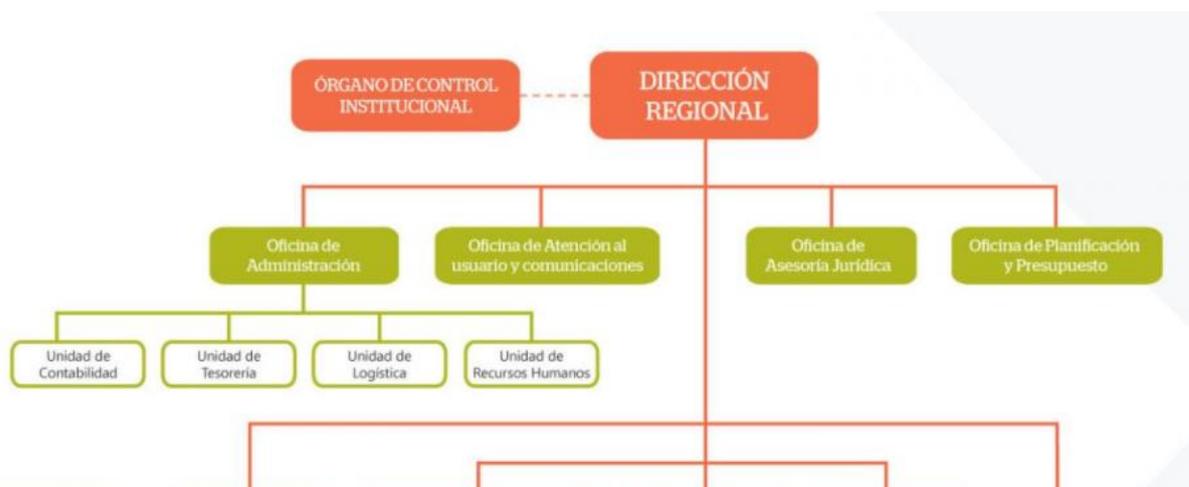
19 d. Asesorar a comisiones para la formulación y/o reformulación de procedimientos técnico legales que requieren en la Dirección Regional de Educación. e. Asesorar a la Dirección Regional de Educación en asuntos de carácter jurídico legal. f. Emitir dictamen u opinión legal sobre recursos impugnativos y en asuntos relacionados al servicio del sector como instancia administrativa, incluyendo el proyecto de resolución. g. Ejecutar la defensa judicial preliminar y por delegación del procurador público encargado de los asuntos judiciales del Ministerio de Educación. h. Asumir la defensa legal de la Dirección Regional de Educación, en los casos que corresponda. i. Sistematizar y difundir la legislación del sector en coordinación con la oficina de j. Asesoría Jurídica de la Sede Central de Ministerio de Educación. k. Participar a requerimiento de la Dirección en la formulación de proyectos de resoluciones, disposiciones, contratos, convenios y otros actos jurídicos de competencia de la Dirección Regional. l. Realizar otras funciones de su competencia que le encargue el Director Regional de Educación de Loreto **DEL ABOGADO II** Depende del Director de Sistema Administrativo III y desempeña las siguientes funciones: a. Planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar las actividades que realiza la oficina. b. Absolver las consultas de orden y orientar la aplicabilidad de las normas jurídicas para la solución de asuntos diversos.

c. Visar los proyectos de resoluciones, en los cuales haya emitido opinión legal. d. Asesorar a comisiones para la formulación y/o reformulación de procedimientos técnico legales que requieren en la Dirección Regional de Educación. e. Asesorar a la Dirección Regional de Educación en asuntos de carácter jurídico legal. f. Emitir dictamen u opinión legal sobre recursos impugnativos y en asuntos relacionados al servicio del sector como instancia administrativa, incluyendo el proyecto de resolución. g. Ejecutar la defensa judicial preliminar y por delegación del procurador público encargado de los asuntos judiciales del Ministerio de Educación. h. Asumir la defensa legal de la Dirección Regional de Educación, en los casos que corresponda. i. Sistematizar y difundir la legislación del sector en coordinación con la oficina de Asesoría Jurídica de la Sede Central de Ministerio de Educación.

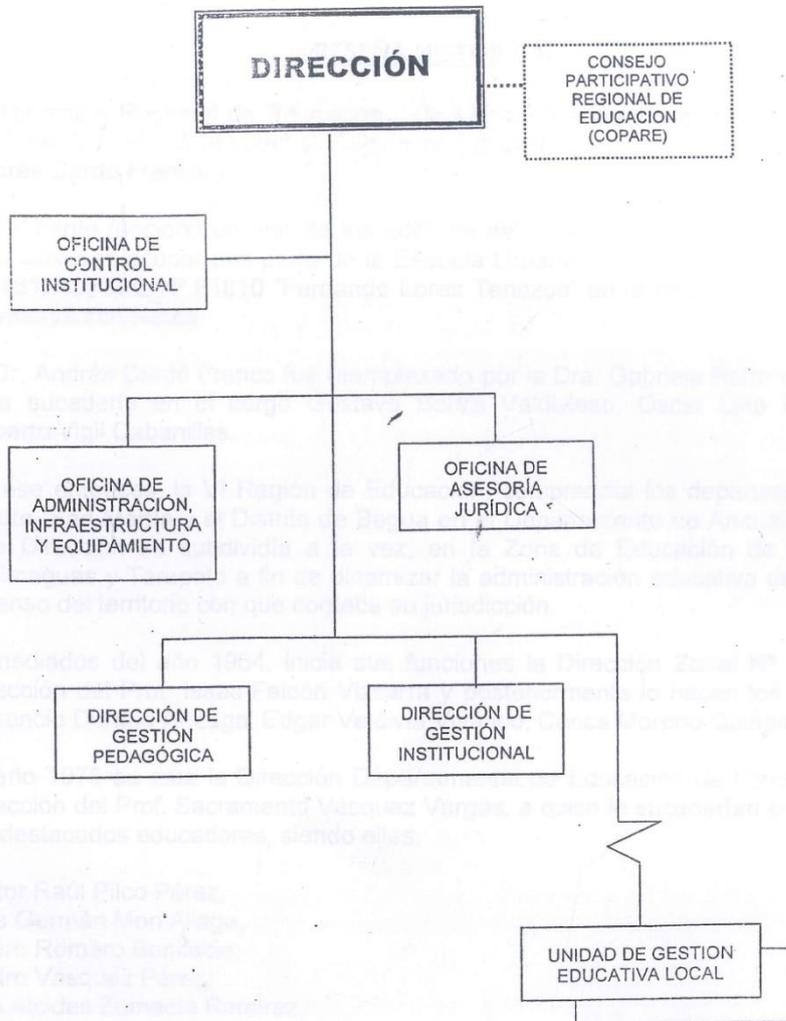
20 j. Participar a requerimiento de la Dirección en la formulación de proyectos de resoluciones, disposiciones, contratos, convenios y otros actos jurídicos de competencia de la Dirección Regional. k. Realizar otras funciones de su competencia, que le encargue el Jefe de Oficina DE LA SECRETARIA II Dependiente del Director de Sistema Administrativo III y desempeña las siguientes funciones: a. Recepcionar, registrar, clasificar, distribuir y archivar los documentos que ingresan a la Oficina, en estricta confidencialidad y reserva. b. Tomar dictado, redactar y digitar la documentación que le asigne el Director. c. Recibir y orientar al público usuario en las gestiones que estos realicen. d. Organizar y archivar la documentación observando las Normas técnicas existentes, manteniendo actualizado el archivo. e. Llevar el inventario físico de los bienes muebles y enseres de la oficina. f. Realizar las acciones de abastecimiento de útiles de escritorio para el funcionamiento de la oficina. g. Recopilar, organizar, clasificar y archivar las disposiciones legales. h. Velar por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes de la oficina. i. Mantener actualizado el Sistema de Tramite Documentario j. Realizar otras funciones de su competencia, que le encargue el Jefe de Oficina. **ORGANO DE APOYO OFICINA DE GESTION ADMINISTRATIVA, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**

1. **NATURALEZA** La Oficina de administración, Infraestructura y Equipamiento, es el Órgano responsable de asegurar la correcta ejecución presupuestal, la racionalidad de los recursos del Estado, unidad y eficiencia de los procesos administrativos y bienestar de los trabajadores.

2. **ESTRUCTURA ORGANICA INTERNA** Jefatura de Oficina
 Equipo Técnico: Contabilidad, Tesorería, Pagaduría, Abastecimiento, Infraestructura Educativa, Administración de Personal, Pensiones, Remuneraciones, Escalafón y Bienestar Social.



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE LORETO





“ 59 ANIVERSARIO DREL 2021 ”

RESEÑA HISTÓRICA

La Dirección Regional de Educación de Loreto, fue creada el 13 de Marzo de 1962 por D.L N° 14209 como VI Región de Educación. El primer Director fue el Dr. Andrés Cardó Franco.

Inicialmente funcionó en uno de los edificios del Jr. Próspero con Calle Palcazu, para después ocupar una parte de la Escuela Urbana Pre-Vocacional de Varones N° 161, hoy C.E N° 61010 “Fernando Lores Tenazoa” en la esquina de las calles Raymondi con Nauta.

El Dr. Andrés Cardó Franco fue reemplazado por la Dra. Gabriela Porto de Power, para sucederle en el cargo Gustavo Bartra Valdivieso, Oscar Lino Añasco y Gilberto Vigil Cabanillas.

En ese entonces, la VI Región de Educación, comprendía los departamentos de Loreto, San Martín y el Distrito de Bagua en el Departamento de Amazonas. Esta Sub Dirección se subdividía a la vez, en la Zona de Educación de Pucallpa, Yurimaguas y Tarapoto a fin de dinamizar la administración educativa debido a lo extenso del territorio con que contaba su jurisdicción.

A mediados del año 1964, inicia sus funciones la Dirección Zonal N° 1 bajo la Dirección del Prof. Isaac Falcón Vizcarra y posteriormente lo hacen los docentes Florencio Durand Arteaga, Edgar Valdivia Vivanco, Carlos Moreno Quiñones.

El año 1975 se crea la Dirección Departamental de Educación de Loreto, con la Dirección del Prof. Sacramento Vásquez Vargas, a quien le sucederían en el cargo los destacados educadores, siendo ellos:

Víctor Raúl Pilco Pérez,
Luis Germán Mori Aliaga,
Pedro Romero Bonifacio,
Pedro Vásquez Pérez,
Nilo Alcides Zumaeta Ramírez,
Joiner Alberto Vásquez Pinedo,
Manuel Octavio Gonzáles Toppe,
Wilson Díaz Sifuentes,
Juan Gardini Bicerra,

Eduardo Valera Tejada (dos gestiones),
Juan Gilber López Sánchez,
Luís Alberto García Rodríguez,
Carmela Baos Ríos,
Luís Veintemilla Soria,
Estela Tello Grández,
Cirilo Torres Pinchi,
Jaime Fartolino Pimenta,
Víctor Severo Linares Prado (dos gestiones),
Belisario Guevara Rengifo,
César Enrique Mosqueira Lovón,
Betsy Elena Vásquez Navarro,
Jorge Iván Rengifo García,
Julio Yactayo Manguinuri,
Marina Babilonia Torres,
Javier Iglesias Sánchez,
Juan José Valera Torres,
Javier Cárdenas Guevara,
Gloria Lourdes Castillo Huerta,
Jaime Fartolino Pimenta (dos gestiones)
Efrocina Gonzales Dávila,
Emilio León Agnini Rodríguez
Jair Márquez Freitas.
Javier Iglesias Sánchez,
Liscien Flores Arrué
Ewelín Consuelo Arévalo Vargas de Díaz.
Dany Darwin Sifuentes Talexio
Roberto Pinchi Flores
Luis Alfonso Pinedo Piña
Dora Vigo De Zumaeta
Polansky Rodríguez Yong
César Rodolfo Zumaeta Del Castillo

La Dirección Regional de Educación de Loreto, funciona con una Dirección de Gestión Pedagógica, Gestión Institucional, Administración, Asesoría Legal, Comisión de Procesos Administrativos, Abastecimiento, Auditoría Interna, Relaciones Públicas, Planillas, Escalafón, Egresos, Cómputo, Tesorería, Unidad de Personal, Bienestar Social, Presupuesto, Constancias, Contabilidad, Secretaría Administrativa, Almacén, Estadística, Planificación, Racionalización, Infraestructura y la Oficina de Patrimonio.

Actualmente la Dirección Regional de Educación de Loreto, mediante Resolución Ejecutiva Regional N°-066-2021-GRL-GR de fecha 01 de marzo del 2021, está a cargo de la Prof. **Linda Ketty Angulo Bartra**.

Iquitos, marzo 2021.