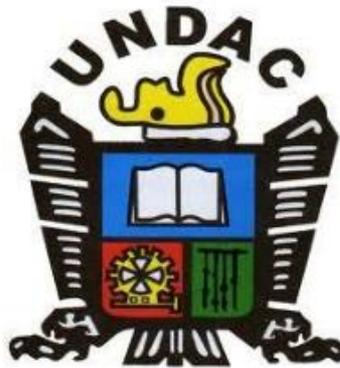


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**



**T E S I S**

**La comunicación interna en las relaciones públicas de la  
Municipalidad Distrital de Ticlacayán Pasco, Perú, 2019**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Ciencias de la Comunicación**

**Autores:** Bach. Rousber Juss RAJO GUERRA

Bach. Yeny Elizabeth MAYTA MEZA

**Asesor:** Dr. Abel ROMUALDO ROSARIO

Cerro de Pasco – Perú – 2021

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**



## **T E S I S**

**La comunicación interna en las relaciones públicas de la  
Municipalidad Distrital de Tielacayán Pasco, Perú, 2019**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Mg. Raúl Máximo RAMOS GUTARRA  
PRESIDENTE**

---

**Mg. Juan Arturo PAREDES COLQUI  
MIEMBRO**

---

**Mg. David TACZA RAMIREZ  
MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

### **DE ROUSBER**

A mis padres Leoncio y Vicenta quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

### **DE YENY**

A Dios, a mi papá Antonio Mayta, a mi hermana Ángela por haber sido mi apoyo, mi guía y haberme encaminado hasta donde voy llegando, a mi madre que desde el cielo me da sus bendiciones.

## **RECONOCIMIENTO**

Reconocimiento especial nuestros familiares por su comprensión y soporte incansable, asimismo a su ayuda absoluta para el estudio y desarrollo de esta tesis.

A nuestros materos quienes nos brindaron sus enseñanzas, a la Facultad de Ciencias de la Comunicación por las grandes satisfacciones a lo largo de estos de vida universitaria.

Con toda estima a nuestra alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, por habernos cobijado durante 5 años y sus grandes experiencias a lo largo de nuestra carrera profesional.

Al Mg. Abel Romualdo Rosario nuestro asesor; por su apoyo, comprensión y por encaminar nuestra investigación hasta hacerla realidad.

A cada uno de nuestros maestros por sus consejos y palabras de aliento que hicieron de nosotros una mejor persona y de una u otra forma nos acompañan en todos los sueños y metas.

## RESUMEN

La investigación tuvo el objetivo de conocer los problemas de comunicación interna que se relacionan con relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tielacayán y como consecuencia repercuten en la opinión pública. El estudio fue básico, con el diseño correlacional, enfoque cuantitativo y método científico, la técnica de recolección de datos aplicó encuesta, revisión documentaria y bibliográfica, los resultados de recopilación de información identificó que la comunicación interna, la existencia de confianza, la capacidad para tomar decisiones y el respeto a las opiniones en el público interno de la municipalidad tiene un alto grado de relación con las relaciones públicas, de 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados, 50% respondió que intercambia información con sus compañeros, 79% respondió que comparte con su superior inmediato toda la información recibida relacionada con su trabajo. 71% de trabajadores respondieron que se sienten en confianza para plantear a su superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo y 50% respondieron que su superior inmediato conoce y comprende los problemas que enfrenta en la realización de sus tareas.

**Palabras claves:** Comunicación interna, relaciones públicas, opinión pública.

## **ABSTRACT**

The investigation had the objective of knowing the internal communication problems that are related to public relations of the District Municipality of Tlilacayán and as a consequence they affect public opinion. The study was basic, with the correlational design, quantitative approach and scientific method, the data collection technique applied a survey, documentary and bibliographic review, the results of information collection identified that internal communication, the existence of trust, the ability to make decisions and respect the opinions in the internal public of the municipality has a high degree of relationship with public relations, of 14 named and contracted workers surveyed, 50% responded that they exchange information with their colleagues, 79% responded that they share his immediate superior all the information received related to his work. 71% of workers responded that they feel confident to make suggestions to their immediate superior to improve work processes or procedures and 50% responded that their immediate superior knows and understands the problems they face in carrying out their tasks.

**Key words:** Internal communication, public relations, public opinion.

## INTRODUCCIÓN

Los problemas de comunicación interna en las instituciones de Pasco se vienen presentando desde siempre, por lo que con la presente investigación se identificó aspectos específicos de la comunicación y las relaciones públicas.

La investigación tiene dos variables: la primera variable es la comunicación interna y la segunda variable las relaciones públicas, donde buscamos conocer la existencia de problemas de comunicación interna que se relacionan con las relaciones públicas.

La comunicación interna indudablemente repercute en la opinión pública, esto se convierte en los problemas sociales que afectan a las instituciones públicas poniendo en rezago el desarrollo local, por esta razón y como aporte a la investigación social y a la sociedad de desarrolló la tesis: La comunicación interna en las relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Ticslacayán Pasco, Perú, 2019.

El informe de Investigación tiene cuatro capítulos:

En el **Capítulo I**, se considera el *Planteamiento del Problema*, donde seguimos estrictamente el proceso de método científico con la identificación del problema, el análisis del origen del problema, asimismo se establece el problema general, los problemas específicos, el objetivo general, los objetivos específicos y finalmente la justificación de la investigación.

Por otro lado, en el **Capítulo II**, está incluido el *Marco Teórico*, asimismo los antecedentes de estudios, internacionales, nacionales y locales, es este capítulo se pretende incluir teorías y definiciones que sustentan la investigación.

El **Capítulo III**, trata sobre la *Metodología de la Investigación*, donde se explica el procedimiento metodológico a desarrollar, así como el diseño de estudio, la población y la muestra, en este capítulo se establece la técnicas e instrumentos que se utilizó en la investigación, sin olvidar el procedimiento para la recolección, tabulación y contratación de la hipótesis.

El **Capítulo IV** que vendría a ser la segunda parte del trabajo establece la aplicación del instrumento de investigación; y como consecuencia se tiene los resultados de investigación, si olvidar mencionar que existe interpretación, análisis, la discusión de los resultados de investigación, conclusiones y sugerencias de la investigación.

Los autores

## INDICE

DEDICATORIA.....	I
RECONOCIMIENTO .....	II
RESUMEN .....	III
ABSTRACT .....	IV
INTRODUCCIÓN.....	V
<b>INDICE</b> .....	<b>VII</b>
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema .....	2
1.3.1. Problema principal .....	2
1.3.2. Problemas específicos .....	2
1.4. Formulación de objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo general .....	3
1.4.2. Objetivos específicos .....	3
1.5. Justificación de la investigación. ....	3
1.6. Limitaciones de la investigación.....	4
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de estudio.....	5
2.2. Bases teórica-científicas.....	10
2.3. Definición de términos básicos .....	16
2.4. Formulación de hipótesis .....	16
2.4.1. Hipótesis general.....	16

2.4.2. Hipótesis específicas .....	17
2.5. Identificación de variables. ....	17
2.6. Definición operacional de variables e indicadores. ....	17
3. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN .....	19
3.1. Tipo de investigación. ....	19
3.2. Método de investigación .....	20
3.3. Diseño de investigación .....	20
3.4. Población y muestra .....	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	22
3.7. Tratamiento estadístico .....	22
3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	22
3.9. Orientación ética .....	23
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
4.1. Descripción del trabajo de campo .....	24
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	25
4.3. Prueba de hipótesis.....	49
4.4. Discusión de resultados.....	50

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES.**

## **BIBLIOGRAFÍA.**

## **ANEXO.**

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

La comunicación interna es un instrumento importante para las instituciones públicas y privadas, porque a través de una adecuada información corporativa interna podemos transmitir correcta y acertadamente mensajes a los trabajadores como los objetivos y las proyecciones, los valores, las estrategias, los riesgos, las dificultades, las oportunidades que nos permite promover el desarrollo de la institución o empresa.

El proceso de la comunicación siempre está presente dentro de la organización, la comunicación circula por las arterias de la institución entre los trabajadores, los jefes, gerentes, empleados, colaboradores, etc. Sin embargo, a veces ocurre un pésimo manejo de la comunicación interna que puede convertirse en un problema de convivencia que perjudica las relaciones y armonía interna, por

lo que afecta la buena marcha institucional, esto efectivamente repercute en la administración y el desarrollo local, convirtiéndose en un problema social, y que amerita una investigación para conocer sus pormenores.

Por esta razón nuestra investigación pretende identificar los problemas de la comunicación interna y su grado de relación con las relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Ticslacayán en la Provincia de Pasco de la Región Pasco.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

**Espacial:** Municipalidad Distrital de Ticslacayán.

**Temporal:** Año 2019.

**Social:** Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ticslacayán y ciudadanos mayores de 18 años del mismo distrito.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema principal**

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Ticslacayán, Pasco, Perú, 2019?

### **1.3.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la confianza en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Ticslacayán, Pasco, Perú, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Ticslacayán, Pasco, Perú, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la opinión en la comunicación

interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Conocer la relación que existe entre la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

Conocer la relación que existe entre la confianza en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

Identificar la relación que existe entre la toma decisiones en la comunicación interna con las relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

Identificar la relación que existe entre la opinión en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

#### **1.5. Justificación de la investigación.**

JUSTIFICACIÓN	
APORTE	El trabajo de investigación es un aporte a las relaciones públicas, principalmente a una de sus dimensiones fundamentales como es la comunicación interna, en esta oportunidad la investigación se desarrolló en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán.

---

	<p>La investigación busca conocer la existencia de la comunicación interna como se presenta en muchas instituciones públicas y privadas de la región y el país, los resultados serán de mucha utilidad para los responsables de la Oficina de Relaciones Públicas y áreas afines.</p>
ORIGINALIDAD	<p>Si bien existen serios trabajos sobre la comunicación interna, lo nuestro adquiere novedad; la primera porque se realizó en una institución local, donde los trabajadores tienen una percepción cercana, sincera y neutral de su organización municipal.</p>
TRASCENDENCIA	<p>El estudio que nos ha tocado asumir tiene trascendencia porque pasará del ámbito de la reflexión al ámbito del compromiso, atravesando el límite que los separa entre una variable y otra.</p>
BENEFICIARIOS	<p>Autoridades, Comunicadores, estudiantes y ciudadanos en general.</p>

---

## 1.6. Limitaciones de la investigación

Podemos considerar como limitaciones los siguientes:

### a) Limitaciones externas:

Poca colaboración de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ticslayán.

### b) Limitaciones internas:

Poca experiencia para la construcción del proyecto y el desarrollo de la tesis.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de estudio

##### Antecedentes Internacionales

Para el desarrollo de este capítulo hemos revisado varias investigaciones similares a la nuestra, por eso empezaremos citando a un autor internacional, Jiménez (2005) en su investigación relaciones públicas internas de la organización de la primera revista electrónica en América Latina, hace entrever que la identidad de la empresa depende o circula por las vías de las relaciones internas y se exteriorizan en la opinión pública “Cada nivel de relación transmite mensajes y experiencias que suman a la hora de definir la imagen corporativa de cada empresa y su identidad”. (p. 8)

La percepción de la institución siempre se observa desde afuera es decir desde la opinión pública, sin embargo, el poder de la opinión podría repercutir en las emociones del público interno de la organización, es decir podría causar

cambios de actitud entre los trabajadores de la organización, por eso es importante tener en consideración las estrategias en la comunicación interna, esto puede ser fundamental para el éxito de una gestión municipal, Jiménez (2005) sobre las relaciones públicas internas afirma que:

Afectan a todos y a cada uno de los empleados e influyen determinadamente en las percepciones que se tienen de una organización. Cuando el empleado está en su círculo familiar, se convierte en vocero de la institución. Y esta posición determina hacia muchos objetivos la imagen de la empresa. (p.8)

Por eso es importante proporcionar condiciones adecuadas en el público interno con el fin de encontrar agilidad en las tareas a encomendar, el responsable de Relaciones públicas debe ser una persona conocedora y preparada para encaminar la gestión, la satisfacción de la opinión pública traerá consigo resultados favorables, mayor productividad y mayor desarrollo de la sociedad. No olvidemos que una buena relación o armonía interna traerá fluidez y dinamismo que será positivo para los habitantes del entorno. Jiménez (2005) agrega:

Las relaciones públicas no solucionarán aspectos básicos de las relaciones laborales como remuneración salarial, planes de bienestar, seguridad social o instalaciones adecuadas; pero puede llegar a ser una herramienta de mediación interesante en la organización para la mejora de las metas. (p. 8)

A veces se cree que toda la responsabilidad lo tiene la oficina de relaciones públicas, se cree que la negativa percepción de la gente sobre la gestión obedece a una ineficiente labor que desempeña la oficina a cargo, sin embargo, existen otras causas razonables que dan como resultado esta pésima imagen institucional, mucho menos la oficina de imagen nada tiene que ver con la carencia de comunicación interna en la institución.

Otra investigación de carácter internacional e importante para nuestro trabajo es la función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en Madero y Maldonado, corredores de seguros S.A, para optar el título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación, de la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia de Osorio (2012). En este trabajo de busca determinar aspectos de importancia que influye en las comunicaciones interna y externa, por medio de la elaboración de un plan de comunicación. el proceso de la comunicación interna es importante para el fortalecimiento institucional, sobre todo para la cultura organizacional y para mejorar aspectos débiles que adolece la organización. Osorio (2012) concluye:

A pesar de tener una estructura corporativa definida, muchos aspectos de comunicación son informales. Con el vencimiento de la norma ISO-900, el plan estratégico de comunicaciones es un soporte para continuar lo que se había logrado y posicionar la comunicación en la organización. (p. 118)

Toda mejora de comunicación interna obedece a un plan que permita planificar las actividades, estrategias y tiempos, con el fin de establecer una meta a cumplir en un tiempo determinado en aras de mejorar la comunicación interna. Lo más importante para una buena ejecución de un plan es la disciplina de los integrantes de la oficina de relaciones públicas.

Todo esto será posible aplicando estrategias de comunicación interna, por eso otra importante investigación de carácter internacional es la de Aguilar (2013) que en su tesis estrategia de comunicación interna para una agencia de publicidad guatemalteca que desarrolló para obtener el grado de maestro en comunicación estratégica e imagen institucional de la Universidad Rafael Landivar, Guatemala, menciona que la agencia publicitaria tiene su departamento de comunicación que se haga cargo de las labores de

comunicación interna, sin embargo identificó que hay canales de comunicación interna, sin supervisión o formalización respectiva que sean adecuados para una comunicación interna

Cuando hay un conflicto interno no hay una oficina para resolver los problemas de comunicación, pues se busca a trabajadores que se adapten para el caso, Por esta razón se puede entender que algunas empresas privadas no entienden la importancia de la comunicación interna, sino que encargan esta labor a la oficina de recursos humanos, es importante darle la debida importancia a la comunicación interna. Aguilar (2013) sostiene:

Para desarrollar este plan de comunicación interna, se debe tener en cuenta el marco teórico, son punto de partida para los instrumentos de evaluación y desarrollar una estrategia adecuada a las necesidades de la agencia. Se puede decir que un trabajo realizado sin conocimiento teórico nunca llegara a ser efectivo ya que carecería de fundamentos. (p.61)

### **Antecedentes Nacionales**

Las investigaciones nacionales acerca a una realidad de similar realidad y permite mejorar las nociones del marco teórico, en la busque de información para reforzar los antecedentes de la investigación se puede citar a de Torpoco (2015) en su tesis: Comunicación interna en el clima laboral de la Cámara Nacional de Turismo-Canatur, que desarrolló para obtener el grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Martín de Porres de Lima, Perú busca determinar las características de la comunicación interna que se relaciona con el clima laboral, de esta manera explica que podría incrementarse la productividad de los empleados.

El autor se concentra en el interior del ambiente de trabajo, donde se aplica la comunicación que podría influir en el desarrollo organizacional, definitivamente los problemas internos afectan el trabajo en equipo, la relaciones entre trabajadores, el bajo rendimiento laboral y la pésima relación entre las áreas, oficinas o departamentos. Torpoco (2015) sostiene que “La comunicación interna de CANATUR afecta directamente sobre el trabajo en equipo y además que el clima organizacional de la institución no es el más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores”. (p.85)

Otro trabajo de carácter nacional es de Pacahuala (2015) que en su tesis: La comunicación interna y clima laboral de área de operaciones de la empresa lima tours S.A.C en el año 2015 que desarrolló para obtener el grado de licenciada en Ciencias de la Comunicación en la Universidad De San Martin De Porres, Lima, Perú. Pacahuala (2015) desarrolla la investigación buscando determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el clima laboral para este fin se plantea varios indicadores que le permite descomponer su investigación tales como; la comunicación formal e informal, la pertenencia, el reconocimiento y la seguridad. Cabe mencionar que en esta investigación se encontró relación significativa entre las dos variables; la comunicación interna y clima laboral.

### **Antecedente Local**

Existen muchas investigaciones locales principalmente en la biblioteca de la Universidad nacional Daniel Alcides Carrión, sin embargo, se pretende citar trabajos más cercanos a la investigación. El antecedente local nos puede ofrecer información valiosa para cotejar nuestra investigación, es así que encontramos la tesis desarrollada por Olivas y Ricapa (2018) denominado las relaciones públicas internas del municipio y su influencia en la opinión pública del distrito de

Yanacancha –Pasco, influyen las políticas internas de relaciones públicas repercuten en la opinión pública del Distrito de Yanacancha, mencionan que los problemas internos investigados en la municipalidad coinciden con la opinión del común de la gente. Olivas y Ricapa (2018) destacan que:

La falta de reuniones de trabajo entre jefes y subordinados para corregir acciones influye en los resultados lentos de la gestión, un 42% piensa que la municipalidad no hace obras de envergadura y 49% no se ha enterado, la falta de coordinación entre oficinas, jefes y subordinados permite que no haya resultados visibles. (p. 74)

## **2.2. Bases teórica-científicas**

### **Teoría Matemática de la comunicación**

Una de las teorías más importantes para reforzar estudios en Ciencias de la Comunicación es un modelo que no podemos dejar de citar ya que se adecua a las ciencias sociales y nos permite conocer el proceso comunicativo, nos referimos a estudios de las teorías matemáticas de comunicación o sencillamente teoría de la información.

Esta teoría explica cómo es que la transmisión de información que va hacia público exterior se interpreta, decodifica y se hace un juicio para luego ser aceptado. la idea o los signos indica que son la fuente de información y el emisor es aquel transforma y traduce la información en señales, en su investigación sobre la teoría matemática de la comunicación. Pérez (1999) menciona:

La teoría matemática de la comunicación es cuantitativa, es decir proporciona una medida de la cantidad de información asociada a la ocurrencia o realización de un determinado estado de cosas, y una medida de grado en que esta información se transmite en otros puntos. (p.80)

Cuando hablando de las matemáticas, indudablemente estamos hablando de números, pues la información tiene volumen o cantidades que puede ser determinante para la efectividad de la comunicación, de allí la importancia cuantitativa de esta teoría que es imprescindible no citar en investigaciones de esta naturaleza, sobre la teoría matemática de la comunicación. Pérez (1999) sostiene que:

Es el tratamiento de las cantidades medidas de información, distanciándose totalmente de cualquier desarrollo de los aspectos semánticos del contenido informacional de los mensajes individuales y concretos de una fuente, solo busca la contribución numérica de la cantidad de información. (p.85)

Los procesos de comunicación son elementos útiles para encontrar explicaciones del proceso comunicativo, asimismo se puede comprender otros principios de la comunicación como es el caso del principio básico del feedback, dejando en claro que ante cualquier estímulo siempre habrá una respuesta, en la comunicación, su importancia está en que la retroalimentación es una herramienta de aprendizaje, ayuda a reforzar comportamientos. Sin embargo, el feedback fluye de manera natural y subjetiva, convirtiéndose evidentemente en la retroalimentación.

Otro sustento teórico que podemos citar en esta investigación es el modelo de Lasswell H. (1985), modelo de carácter internacional, indiscutible en el terreno de la comunicación para investigaciones en universidades como la nuestra, plantea el proceso de la comunicación, principalmente en la Estructura y la Función de la Comunicación de Masas. Esta composición es fundamental para la comprensión del proceso de la comunicación que ha revolucionado y ampliado su concepción, obviamente ha sido tomado desde el punto de vista científico por eso en los

resultados de sus investigaciones, se puede identificar el panorama científico de la época en la que se explica el comportamiento de las masas como consecuencia de distintos estímulos. Lasswell H. (1985) sostiene:

Es un modelo básicamente descriptivo cuya finalidad es establecer los ámbitos de análisis de los actos comunicativos los cuáles podían ser descriptos a partir de responder 5 interrogantes: ¿(1) Quién dice (2) Qué, en (3) Qué Canal, ¿(4) a Quién y con (5) Qué efecto? (p. 2)

Existe otra teoría de comunicación que nos permitimos considerar en este trabajo de investigación; es el modelo de Shannon-Weaver (1949), teoría que nos permite principalmente estudiar la cantidad de información de un mensaje. Con esta teoría se mide la información según el sistema binario (dos posibilidades, 0 ó 1) en bite (binary digits) asociados a la velocidad de transmisión de los mensajes, pues esta velocidad puede ser disminuida por la existencia del ruido. Fue fundamental para entender desde otra perspectiva la comunicación, y ciertamente esta teoría se aplica en la tesis porque se pretende medir la cantidad de información en la comunicación interna que tiene relación con las relaciones públicas.

La teoría de la matemática es revolucionaria y adecuado para las investigaciones cuantitativas que pretenden recolectar información y medir, precisamente es lo que hacemos en esta investigación.

Esta teoría pensada en la cibernética, que evidencia el estudio del funcionamiento de las máquinas, principalmente las máquinas electrónicas. Cuando Shannon habla de información. Es un modelo cuantificable que no tiene en cuenta el contenido, el fondo, el mensaje, Shannon y Weaver (1949)

a) La fuente: Produce un cierto número de palabras b) El transmisor: Emisor técnico, esto es el que transforma el mensaje emitido en un conjunto de

señales. c) El canal: Medio que debe transportar las señales codificadas por el transmisor. d) El receptor: su función consiste en decodificar el mensaje. e) El destinatario: constituye el verdadero receptor a quien está destinado el mensaje. (p. 68)

Otro modelo importante para el sustento teórico científico que podemos citar por la profundización de la investigación es la que se publicó acertadamente para el desarrollo de la comunicación y que trascendió como Fuente, Mensaje, Canal y Receptor, efectivamente, estamos hablando del modelo de David K. Berlo (1960).

Aumenta la importancia de fuente, basándose en la complejidad del emisor en las comunicaciones humanas. considera que el canal para transmitir el mensaje es a través de los sentidos, conocido como canal de acceso, es decir sentidos del receptor, para percibir la comunicación. Finalmente, el destinatario del mensaje como receptor, se repite las mismas condiciones del emisor, habilidad, actitudes, sistema social y cultura. David K. Berlo (1960) sostiene:

Tanto la fuente como el emisor poseen las mismas cualidades constitutivas. La señal enviada como la recibida debería de tener cierta fidelidad unidireccionalidad de la comunicación E-R, intercalando un mensaje y un canal. Menciona los sentidos humanos como un canal, cualidad para recibir el mensaje. (p. 30)

### **Teorías Organizacionales**

Para subsistir requerimos las relaciones con otras personas, formamos grupos sociales, para interactuar, de esta manera vamos contrayendo grupos sociales, organizaciones donde prima la comunicación interpersonal, es así como podemos citar a Fernández. y Galguera (2009) donde menciona que “La premisa básica de

la teoría funcional es que los grupos tienen una probabilidad más alta de alcanzar decisiones efectivas (apropiadas y de alta calidad) bajo circunstancias en donde la comunicación sirve para asegurar que los requerimientos esenciales de la tarea sean satisfechos". (p. 60)

La teoría de la comunicación grupal refiere a que los seres humanos se relacionan entre sí, fortalece la eficacia de comunicación en función a los miembros del grupo, ya que la toma de decisión final ante una determinada situación procede de la interacción y consideración del conjunto, apelan a la toma de decisiones grupales ya que, según los actores, consideran de alta calidad la decisión grupal porque intervienen una serie de funciones o requisitos para dicha decisión, dentro de las que están el análisis, la discusión, determinación, elección, etc. Fernández. y Galguera (2009) sostienen:

Generativa, este tipo de comunicación es la más adecuada ya que centran la atención del grupo en la toma de decisiones. Disruptiva, es una comunicación negativa ya que distrae a los miembros y la Correctiva, aquella comunicación que corrige la interacción de los miembros para mejorar su respuesta. (pg. 60)

Es significativo indicar que este tipo de comunicación se da en organizaciones con un nivel de comunicación participativa, la institución debe estar abierta a la discusión, opiniones y sugerencia de sus integrantes, la estructuración de canales de comunicación debe estar bien organizadas y el manejo de la participación debe estar encausada para mejorar las situaciones y problemas, esto con el objetivo de no tener resultados no deseado que pudieran ser rumores, ruidos y críticas irrelevantes. Este tipo de premisa referente a la teoría funcional es horizontal y transversal, ya que interactúan entre ellos, en sus mismas áreas y

también en todos los niveles de la organización, la participación es integral y transparente en la empresa.

### **Teoría de la comunicación bidireccional**

Es importante hablar de esta teoría ya que la comunicación tiene direcciones, orientaciones por eso es por lo que existen modelos que explican los comportamientos conductuales de los integrantes en una organización. Grunig (2003) y sus postulados de estos cuatro modelos de las Relaciones Públicas menciona lo siguiente:

- 1) Modelo agente prensa, la organización realiza una función comunicativa.
- 2) Modelo de información pública, no necesariamente con afán propagandístico.
- 3) Modelo asimétrico bidireccional, busca cambios conductuales en los integrantes de la empresa;
- 4) Modelo simétrico bidireccional, busca cambios conductuales en la organización. (p. 78).

De estos cuatro modelos se destacan el modelo asimétrico bidireccional y el simétrico bidireccional, la diferencia principal entre ambos radica en la intención de persuadir las conductas de los integrantes o públicos; en el primer caso solo busca el cambio de los públicos para que estos acepten el punto de vista de la organización, mientras en el caso del modelo simétrico bidireccional, dicho sea por Xifra Jordi como la teoría que supone el eje vertebral de las relaciones públicas contemporáneas, busca la adecuación mutua tanto de los públicos como de la organización, textualmente Xifra (2005) menciona que: “Al contrario, el proceso de influencia debe considerarse en los dos sentidos: permitir a la organización influenciar, pero también ser retroactivamente influenciada”. (p. 76)

En ambos modelos destacados se utiliza el feedback como proceso “alimentador” de ambas partes en su momento organización como emisor y publico

receptor y viceversa; así mismo los encargados de realizar esta actividad comunicativa están obligados a instaurar un doble proceso de influencia y consenso mutuo entre la organización y el público que es el fin y objetivo de este modelo.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Comunicación interna.** – La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.

**Relaciones públicas.** – Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo.

**Municipalidad.** – Corporación o grupo de personas integrado por un alcalde o intendente y varios concejales que se encarga de administrar y gobernar un municipio.

**Confianza.** - Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.

**Capacidad para tomar decisiones.** – La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones.

**Respeto a las opiniones.** - Un valor fundamental que implica el respeto hacia ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las nuestras.

**Comunicación.** – Acción de comunicar o comunicarse. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

### **2.4. Formulación de hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis general**

La apropiada comunicación interna se relaciona con la aprobación de

la gestión municipal efectuada por la oficina de relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

#### 2.4.2. Hipótesis específicas

La estrecha confianza en la comunicación interna se relaciona con la aprobación del ciudadano de las acciones efectuadas por la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019

La capacidad para tomar decisiones se relaciona con la aprobación de ciudadano de las acciones efectuadas por la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

El respeto a la opinión en la comunicación interna se relaciona con la aprobación del ciudadano de las acciones efectuadas por la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

#### 2.5. Identificación de variables.

**Variable 1:** Comunicación interna **Variable 2:** Relaciones públicas

#### 2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V1 Comunicación interna</b>	La comunicación interna es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador.	Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Directivos</li> <li>● Trabajadores</li> <li>● Participación</li> </ul>
	Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez	Capacidad para tomar decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Responsabilidad</li> <li>● Participación</li> </ul>
		Respeto a las opiniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacidad de escucha</li> <li>● Comunicación</li> </ul>

	más rápido.		Armonía interna
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>V2 Relaciones públicas</b>	Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos.	Imagen Institucional	Aprobación de la gestión municipal

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación.**

##### **Enfoque cuantitativo.**

A este tipo de investigación Hernández et al. (2010), denomina enfoque cuantitativo: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p.4).

##### **Alcance correlacional**

Según Hernández et al. (2010), sostiene que el fin de este estudio busca conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables “Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p.81)

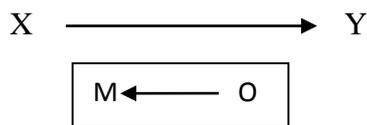
### 3.2. Método de investigación

En el desarrollo de la investigación se empleó predominantemente el método científico, documental y bibliográfico.

### 3.3. Diseño de investigación

Cuando hablamos de diseño estamos hablando de un camino a seguir en la investigación, por eso debemos afirmar que la tesis es descriptivo correlacional según Oseda (2008) “Tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables.”. (p. 119)

El diseño para utilizarse es el diseño correlacional causal



Donde:

X = Variable 1

Y = Variable 2

M = Muestra de estudio

O = Instrumento de investigación

### 3.4. Población y muestra

#### Población 1

Conformado por 27 integrantes de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán.

#### Población 2

Conformado por 3513 ciudadanos mayores de 18 años del Distrito de Tíclacayán.

### **Muestra 1**

Conformado por 14 integrantes nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Ticslacayán.

### **Muestra 2**

Conformado por 346 ciudadanos mayores de 18 años del Distrito de Ticslacayán donde el diseño de muestra:

$$n = \frac{No^2Z^2}{(N-1)e^2 + o^2Z^2}$$

$$n = \frac{3513 (0,5)^2 (1,96)^2}{(3513 -1) (0,05)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{3513 (0,25) (3,8416)}{(3512) (0,0025) + (0,25) (3,9604)}$$

$$n = \frac{3513 (0,9604)}{8,78 + 0,9604}$$

$$n = \frac{33,738,852}{97404}$$

$$n = 346$$

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

o = Desviación estándar (utilizar el valor 0,5)

Z = Nivel de confianza: 95% = 1,96 y 99% = 2,58

e = Limite aceptable de error muestra de 1% (0,01) hasta 9% (0,09)

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

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Encuesta</b>	<b>Cuestionario</b>
Una primera encuesta se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tlilacayan, un segundo instrumento se aplicó a los ciudadanos mayores de 18 años del distrito.	Para la elaboración del cuestionario se siguió estrictamente la operacionalización de variables, las dimensiones, los indicadores, los ítems y finalmente el cuestionario de preguntas.

### 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

#### **Estadística descriptiva**

En primer lugar, se desarrolló la tabulación con el procesamiento manual, asimismo se alimentó a la computadora para el apoyo informático.

### 3.7. Tratamiento estadístico

Se utilizó Excel y el SPS, que permitió la tabulación con la exactitud de información deseada.

### 3.8. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

La validación y confiabilidad de los instrumentos de la investigación se ha efectuado con la revisión del instrumento de nuestro asesor Dr. Abel Romualdo Rosario quien ha incidido en la coherencia de la operacionalización de variables para la validación de los instrumentos de investigación.

### **3.9. Orientación ética**

La investigación valora la importancia y el respeto al derecho a la propiedad intelectual, asimismo el respeto a la fuente de información como son los trabajadores de la Municipalidad de Ticlacayan y los ciudadanos del mencionado distrito.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

La investigación la comunicación interna en las relaciones públicas se realizó en la Municipalidad Distrital de Ticslacayán- Pasco, así como en los ciudadanos mayores de 18 años de todo el distrito.

Se utilizó dos instrumentos de investigación (encuestas) que se aplicó en primer lugar a 14 trabajadores de la Municipalidad y luego a 346 ciudadanos mayores de 18 años del distrito.

Para los dos instrumentos de investigación hojas A4; para los trabajadores de la Municipalidad y para los ciudadanos electores del distrito de Ticslacayán-Pasco.

La aplicación de los dos instrumentos estuvo a cargo de los investigadores, cabe mencionar que la recopilación de información se desarrollo del 15 al 30 de febrero del 2020.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

Los siguientes 23 cuadros corresponden a respuestas obtenidas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tlclacayán y de los ciudadanos del mencionado distrito.

La recopilación de información está dividida en dos instrumentos de investigación que nos ha permitido obtener información tanto de la percepción que tiene el trabajador sobre la comunicación interna, la confianza entre los trabajadores la armonía, así como la percepción sobre la imagen institucional del ciudadano, y que nos permite identificar la influencia de la variable independiente; comunicación interna en la variable dependiente; relaciones públicas.

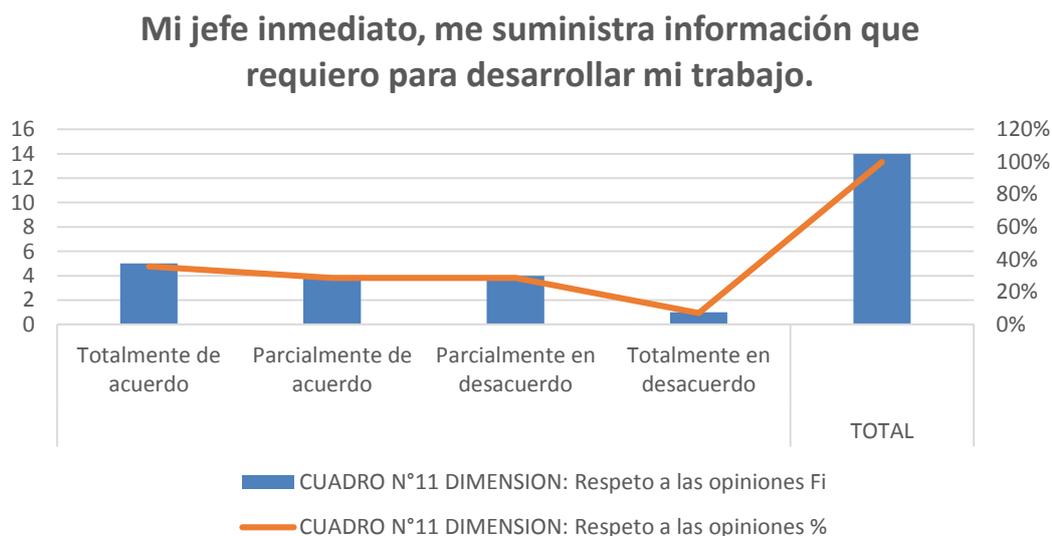
A continuación, presentamos los cuadros estadísticos que tienen cuatro alternativas, cada una de ellas está dividida por dimensiones obtenidas de la definición operacional de variables.

Cada uno de los cuadros es una propuesta de los investigadores; los investigadores con el fin de explicar la descomposición de nuestras variables y no perder coherencia y ruta de la investigación, analicemos e interpretemos nuestros cuadros estadísticos:

A continuación, presentamos los resultados de la comunicación interna:

<b>CUADRO N°01</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSION:</b>		
<b>Mi jefe inmediato, me suministra información que requiero para desarrollar mi trabajo.</b>	<b>Existencia de Confianza</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente de acuerdo	5	36%
	Parcialmente en desacuerdo	1	7%
Totalmente en desacuerdo	1	7%	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Existencia de Confianza



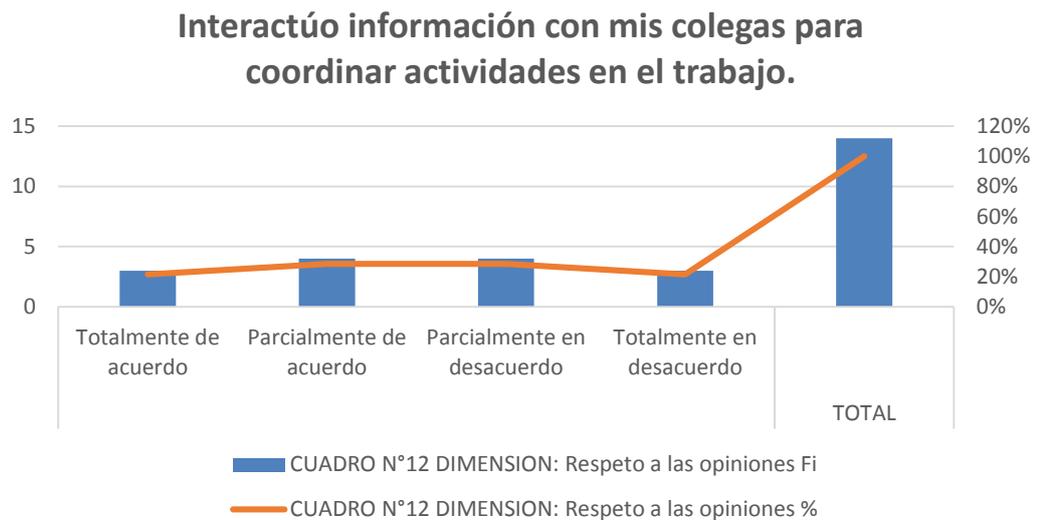
Primera dimensión: Existencia de Confianza

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticlacayán, al enunciado: Mi jefe inmediato me suministra, información que requiero para desarrollar mi trabajo; 50% responde que está totalmente de acuerdo, su jefe inmediato le suministra información que necesita para desarrollar su trabajo, mientras que el 36% responde que está parcialmente de

acuerdo, 7 % responde que está parcialmente de acuerdo, asimismo 7 % responde que está totalmente en desacuerdo.

CUADRO N°02			
ITEM	DIMENSION:		
<b>Interactúo información con mis colegas para coordinar actividades en el trabajo.</b>	<b>Existencia de confianza</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente de acuerdo	5	36%
	Parcialmente en desacuerdo	2	14%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Existencia de Confianza



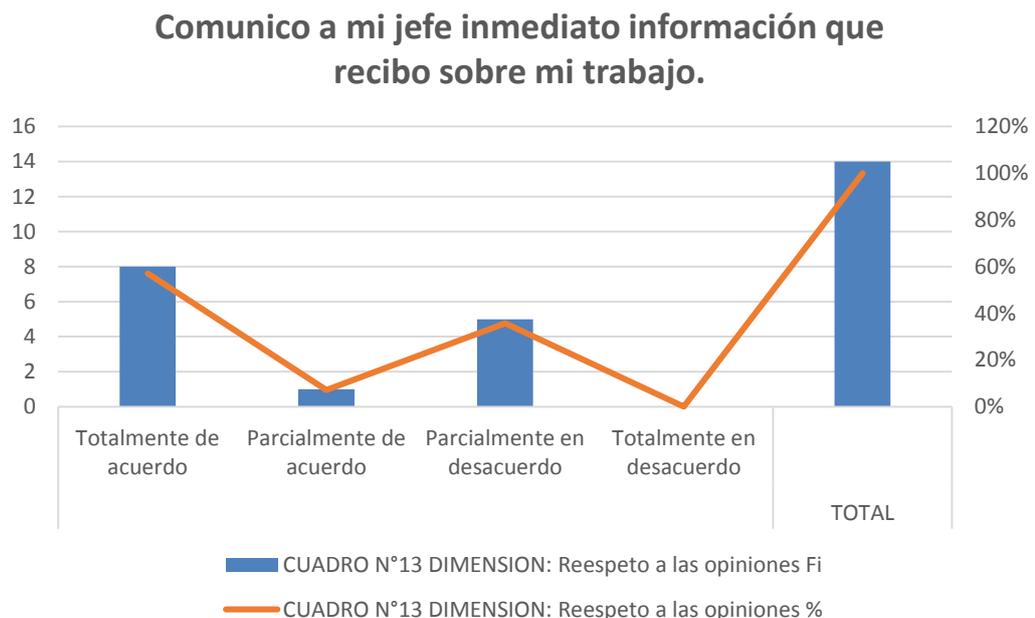
Primera dimensión: Existencia de Confianza

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticlacayán, al enunciado: Interactúo información con mis colegas para coordinar actividades en el trabajo; 50% responde que está totalmente de acuerdo, los trabajadores intercambian información con sus compañeros, mientras que 36% está parcialmente de acuerdo, y 14% respondió que está parcialmente en

desacuerdo, es decir un porcentaje importante porcentaje de trabajadores no intercambia información con sus compañeros.

CUADRO N°03			
ITEM	DIMENSION:		
	Existencia de confianza		
Comunico a mi jefe inmediato información que recibo sobre mi trabajo.	VALORACIÓN	Fi	%
	Totalmente de acuerdo	11	79%
	Parcialmente de acuerdo	2	14%
	Parcialmente en desacuerdo	1	7%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Existencia de Confianza



Primera dimensión: Existencia de Confianza

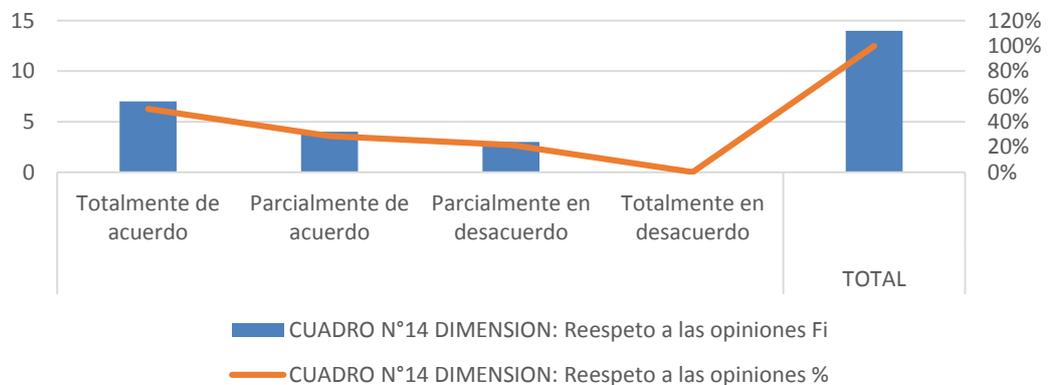
De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticlacayán, al enunciado: Comunico a mi jefe inmediato información que recibo sobre mi trabajo; 79% responde que está totalmente de acuerdo, comunica a su jefe inmediato toda la información sobre su trabajo, asimismo 14%

respondieron que están parcialmente de acuerdo, y solo el 1% respondió que está parcialmente en desacuerdo.

<b>CUADRO N°04</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSION:</b>		
<b>Consigo información clara acerca de mi desempeño laboral "Esto bien o mal", a través de mi jefe inmediato.</b>	<b>Existencia de confianza</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente en desacuerdo	2	14%
	Totalmente en desacuerdo	1	7%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Primera dimensión: Existencia de Confianza

### Consigo información clara acerca de mi desempeño laboral "Esto bien o mal", a través de mi jefe inmediato.



Primera dimensión: Existencia de Confianza

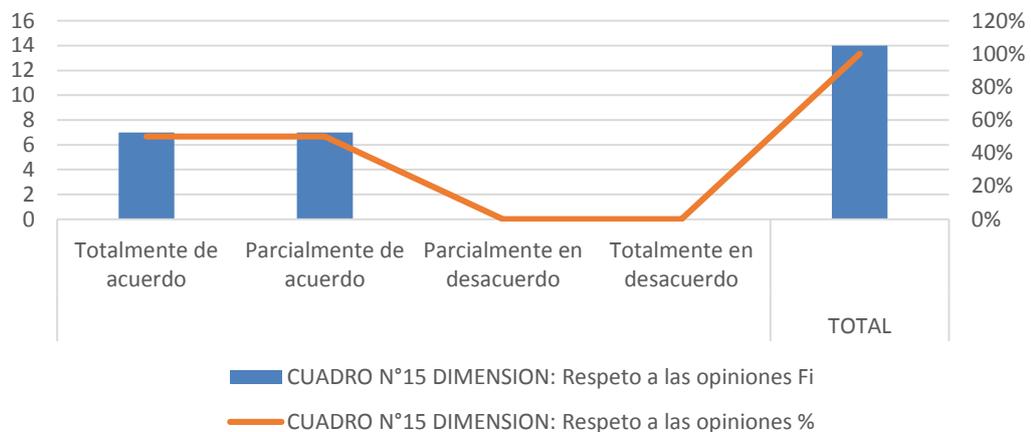
De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tlilacayán, al enunciado: Consigo información clara acerca de mi desempeño laboral "Esto bien o mal" a través de mi jefe inmediato; 50% respondió que está totalmente de acuerdo porque obtiene información clara de su desempeño

laboral, mientras que 29% dice que está parcialmente de acuerdo, 14% respondió que está parcialmente en desacuerdo, y 7% está totalmente en desacuerdo.

CUADRO N°05			
ITEM	DIMENSION:		
<b>Los comunicados como metas a alcanzar, indicadores y objetivos, me hacen llegar mediante mi jefe inmediato.</b>	<b>Existencia de confianza</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente de acuerdo	8	57%
	Parcialmente en desacuerdo	2	14%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Primera dimensión: Existencia de Confianza

**Los comunicados como metas a alcanzar, indicadores y objetivos, me hacen llegar mediante mi jefe inmediato.**

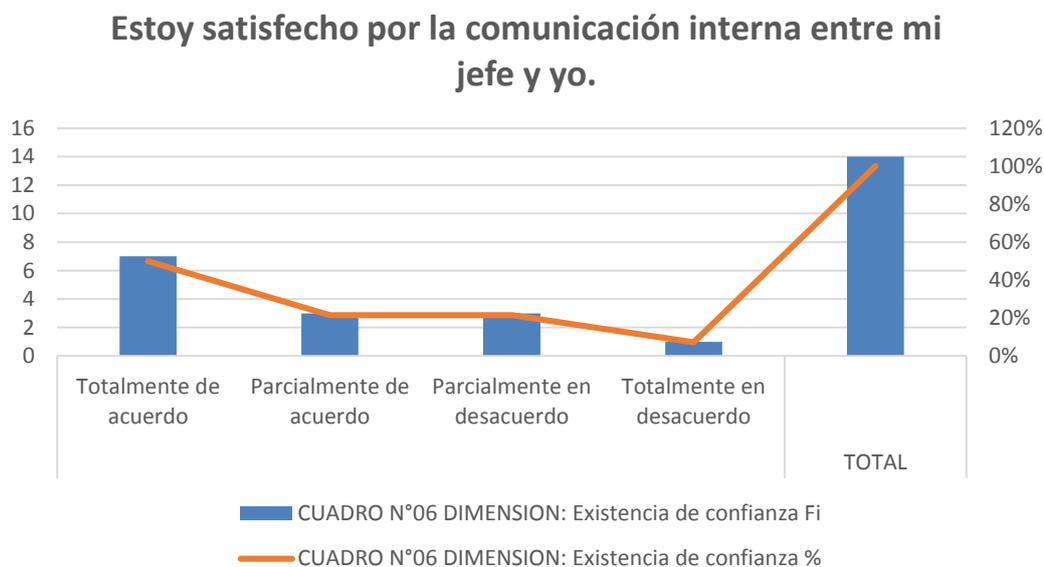


Primera dimensión: Existencia de Confianza

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticslacayán, al enunciado: Los comunicados como metas a alcanzar, indicadores y objetivos, me hacen llegar mediante mi jefe inmediato; 57% respondió que está parcialmente de acuerdo ya que le llegan información a través de su jefe inmediato, 29% está totalmente de acuerdo, y solamente el 2% está parcialmente en desacuerdo.

CUADRO N°06			
ITEM	DIMENSION:		
	Existencia de confianza		
<b>Estoy satisfecho por la comunicación interna entre mi jefe y yo.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	6	43%
	Parcialmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente en desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Existencia de Confianza

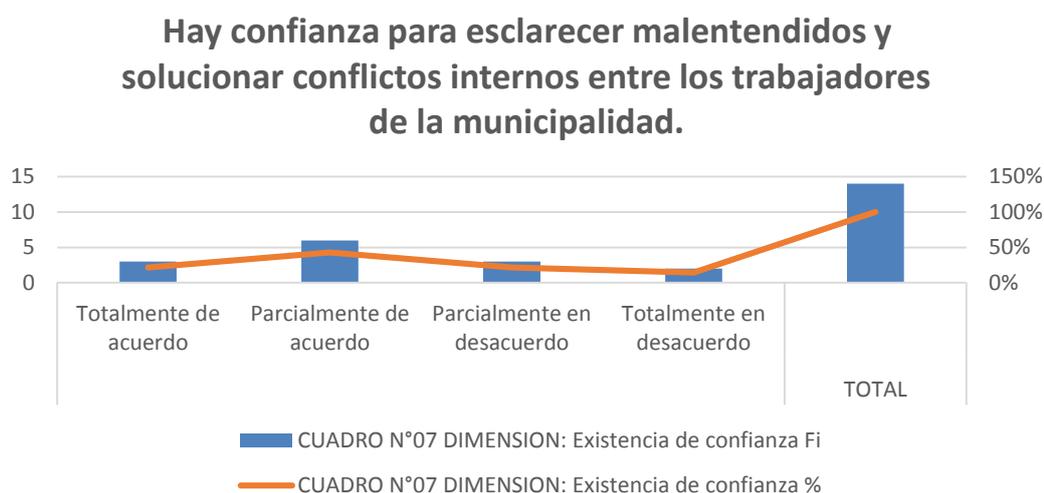


Primera dimensión: Existencia de Confianza

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticsacayán, al enunciado: Estoy satisfecho por la comunicación interna entre mi jefe y yo; 50% respondió que está parcialmente de acuerdo, los trabajadores se sienten parcialmente satisfechos con la comunicación interna que existe con su jefe, mientras que el 43% está totalmente de acuerdo, y solamente el 7% está totalmente en desacuerdo.

CUADRO N°07			
ITEM	DIMENSION:		
<b>Hay confianza para esclarecer malentendidos y solucionar conflictos internos entre los trabajadores de la municipalidad.</b>	<b>Existencia de confianza</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	8	57%
	Parcialmente de acuerdo	5	36%
	Parcialmente en desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	1	7%	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Existencia de Confianza



Primera dimensión: Existencia de Confianza

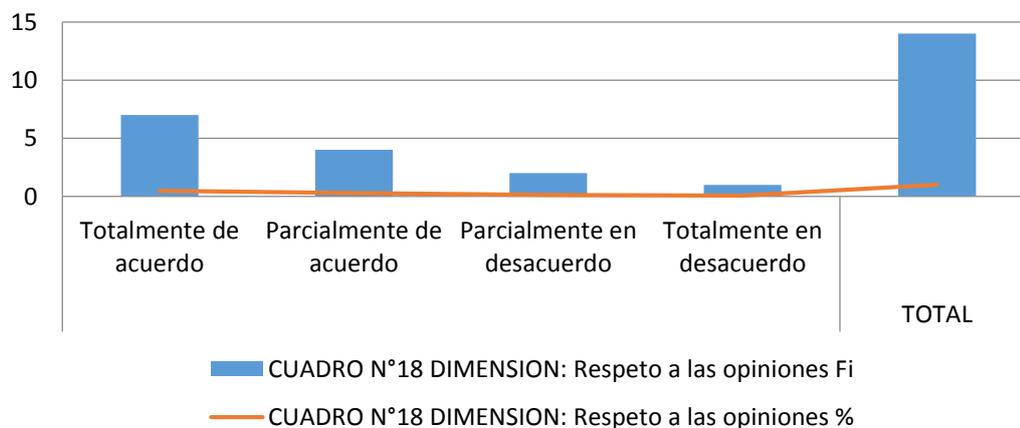
De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tielacayán, al enunciado: Hay confianza para esclarecer malentendidos y solucionar conflictos internos entre los trabajadores de la municipalidad; 57% respondió que está totalmente de acuerdo, los trabajadores tienen confianza para aclarar malentendidos, así mismo 36% respondió que está parcialmente de acuerdo, y solamente el 7% respondió que está totalmente en desacuerdo, un mínimo

porcentaje refiere que no existe confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.

CUADRO N°08			
ITEM	DIMENSION:		
	<b>Capacidad para tomar decisiones</b>		
<b>Cuando recibo de mi jefe una orden de cualquier tipo, se asegura que lo entendí bien.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	8	57%
	Parcialmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente en desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	2	14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Capacidad para tomar decisiones

### Cuando recibo de mi jefe una orden de cualquier tipo, se asegura que lo entendí bien.



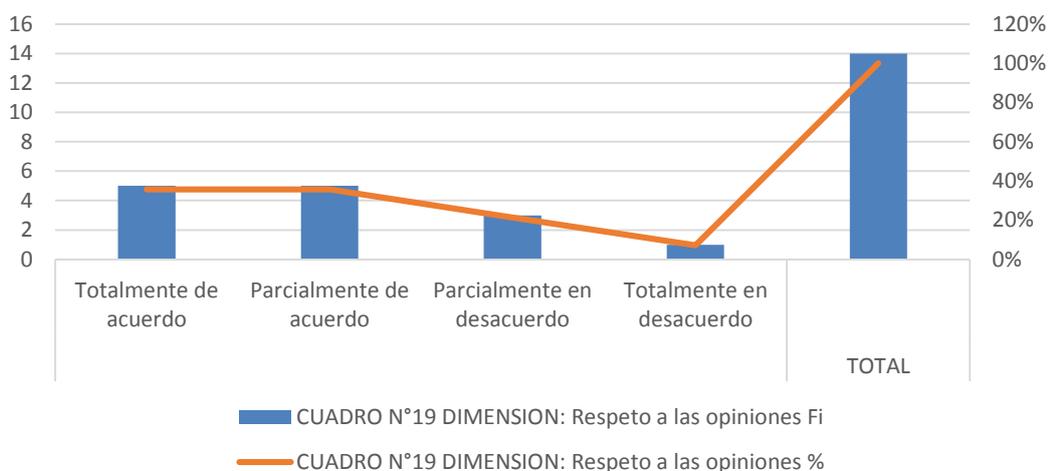
Primera dimensión: Capacidad para tomar decisiones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tielacayán, al enunciado: Cuando recibo de mi jefe una orden de cualquier tipo, se asegura que lo entendí bien.; 57% respondió que está totalmente de acuerdo, es decir se asegura de que el la haya entendido y desarrollado adecuadamente, mientras que el 29% respondió que está parcialmente de acuerdo, y 14% respondió que está totalmente en desacuerdo.

CUADRO N°09			
ITEM	DIMENSION:		
	<b>Capacidad para tomar decisiones</b>		
<b>Confío en mi jefe y planteo sugerencias para optimizar procedimientos trabajo.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	10	71%
	Parcialmente de acuerdo	3	21%
	Parcialmente en desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	1	7%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Primera dimensión: Capacidad para tomar decisiones

### Confío en mi jefe y planteo sugerencias para optimizar procedimientos trabajo.



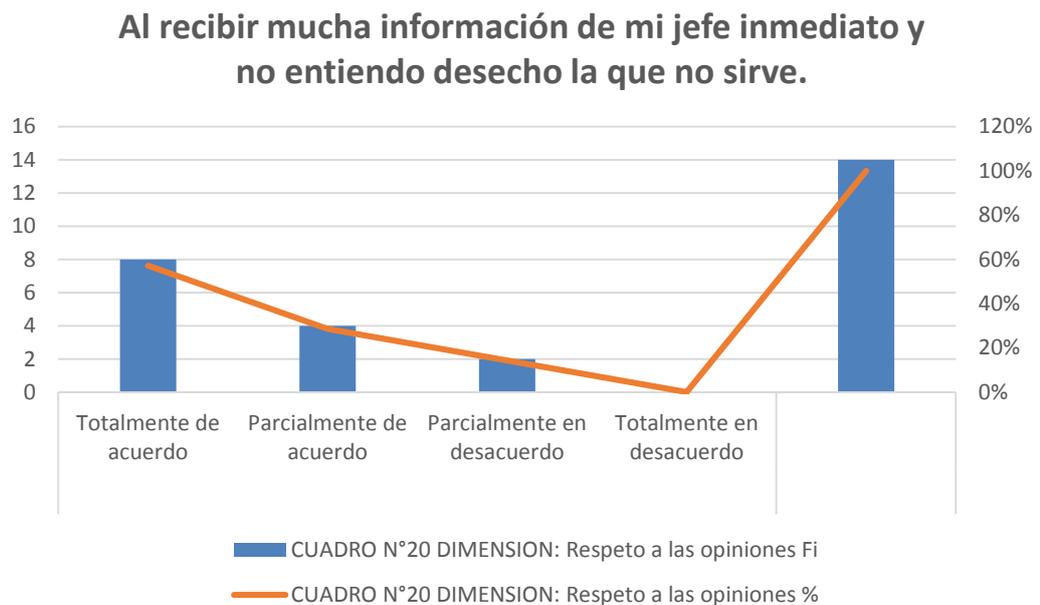
Primera dimensión: Capacidad para tomar decisiones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tlacayán, al enunciado: Confío en mi jefe y planteo sugerencias para optimizar procedimientos trabajo; 71% respondió que está totalmente de acuerdo, es decir se sienten en confianza para sugerir mejoras y procedimientos de trabajo, mientras que 21% respondió que está parcialmente de acuerdo, y un 7% respondió

que totalmente en desacuerdo, un mínimo porcentaje de los trabajadores no se sienten en confianza para plantear a su superior inmediato sugerencias.

CUADRO N°10			
ITEM	DIMENSION:		
	Capacidad para tomar decisiones		
Al recibir mucha información de mi jefe inmediato y no entiendo desecho la que no sirve.	VALORACIÓN	Fi	%
	Totalmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente de acuerdo	6	43%
	Parcialmente en desacuerdo	2	14%
	Totalmente en desacuerdo	2	14%
		<b>14</b>	<b>100%</b>

Primera dimensión: Capacidad para tomar decisiones



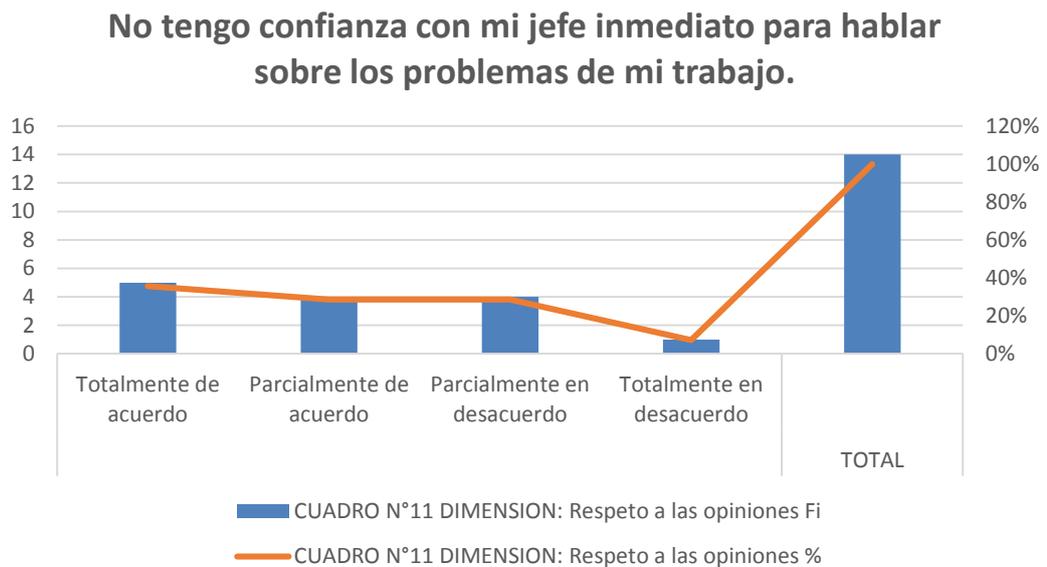
Fuente: Primera dimensión: Capacidad para tomar decisiones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tlclacayán, al enunciado: Al recibir mucha información de mi jefe inmediato y no entiendo desecho la que no sirve; 43% respondió que está parcialmente de acuerdo, no saben cómo usarla, a veces seleccionan una parte de

ella y el resto la desechan, mientras 29% están totalmente de acuerdo, 14% están parcialmente en desacuerdo y también 14% están totalmente en desacuerdo.

CUADRO N°11			
ITEM	DIMENSION:		
	<b>Respeto a las opiniones</b>		
<b>No tengo confianza con mi jefe inmediato para hablar sobre los problemas de mi trabajo.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	5	36%
	Parcialmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente en desacuerdo	4	29%
	Totalmente en desacuerdo	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Respeto a las opiniones



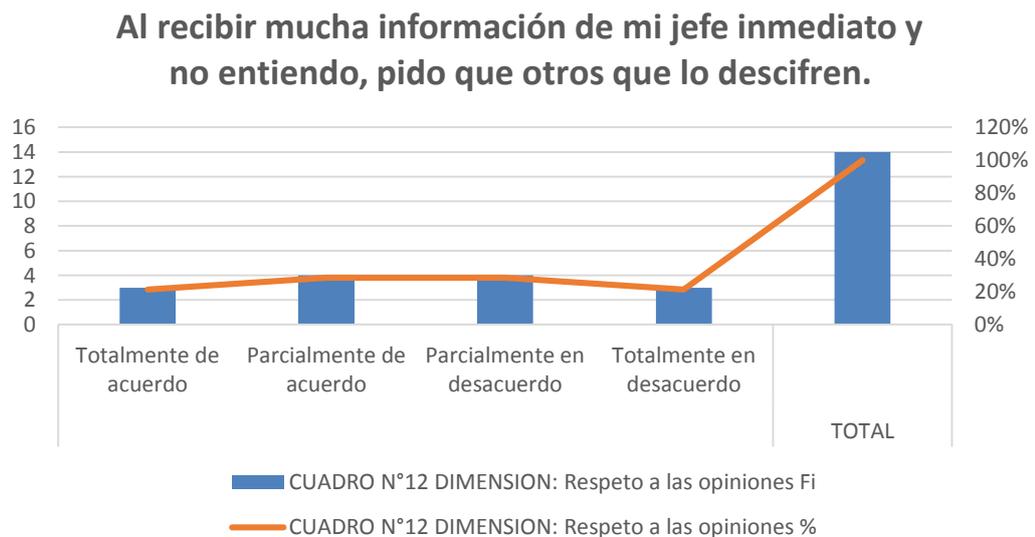
Primera dimensión: Respeto a las opiniones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticlacayán, al enunciado: No tengo confianza con mi jefe inmediato para hablar sobre los problemas de mi trabajo; 36% respondió que está totalmente de acuerdo, los trabajadores tienen inconvenientes para hablar sobre los problemas de su trabajo con su jefe, mientras el 29% está parcialmente de acuerdo, también

29% respondió que está parcialmente en desacuerdo, y el 7% respondieron que están totalmente en desacuerdo.

<b>CUADRO N°12</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSION:</b>		
<b>Al recibir mucha información de mi jefe inmediato y no entiendo, pido que otros que lo descifren.</b>	<b>Respeto a las opiniones</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	3	21%
	Parcialmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente en desacuerdo	4	29%
Totalmente en desacuerdo	3	21%	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Respeto a las opiniones



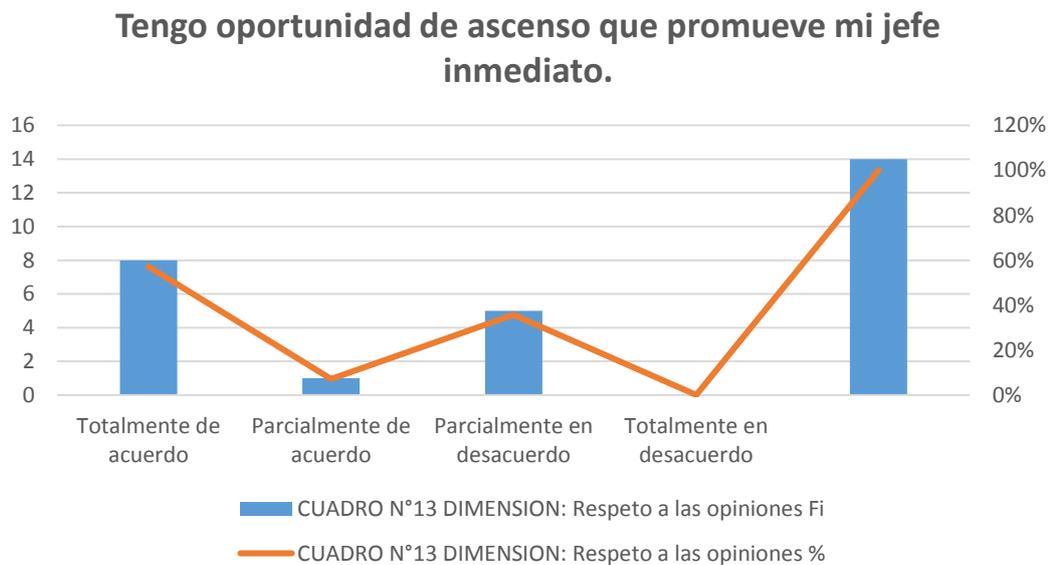
Primera dimensión: Respeto a las opiniones

De los 14 integrantes nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tlilacayán, al enunciado: Al recibir mucha información de mi jefe inmediato y no entiendo, pido que otros que lo descifren.; 29% respondió que está parcialmente de acuerdo, 29% parcialmente en desacuerdo, es decir que los trabajadores cuando reciben información de su jefe inmediato y no sabe cómo

usarla, a veces dejan a otros que lo descifren, mientras que 21% respondió que está totalmente de acuerdo y también 21% totalmente en desacuerdo.

CUADRO N°13			
ITEM	DIMENSION:		
	<b>Respeto a las opiniones</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
<b>Tengo oportunidad de ascenso que promueve mi jefe inmediato.</b>	Totalmente de acuerdo	8	57%
	Parcialmente de acuerdo	1	7%
	Parcialmente en desacuerdo	5	36%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Primera dimensión: Respeto a las opiniones



Primera dimensión: Respeto a las opiniones

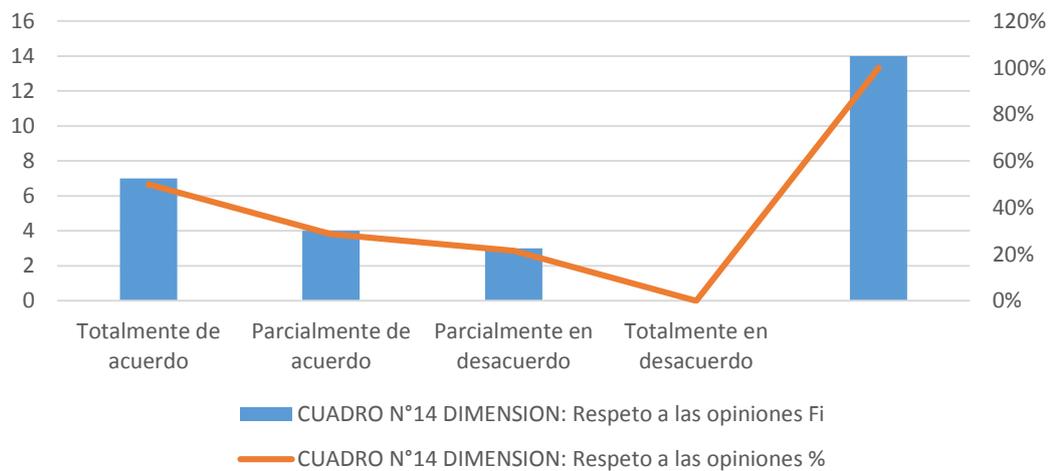
De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tlacayán, al enunciado: Tengo oportunidad de ascenso que promueve mi jefe inmediato; 57% respondió que está totalmente de acuerdo, los trabajadores si obtienen información sobre su ascenso, mientras que 36% respondió que está parcialmente en desacuerdo, y el 7 % respondió que está parcialmente de acuerdo,

un porcentaje de los trabajadores obtienen parcialmente la información sobre su crecimiento profesional.

CUADRO N°14			
ITEM	DIMENSION:		
<b>Mi jefe está enterado de los problemas en el desarrollo de mi labor</b>	<b>Respeto a las opiniones</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente en desacuerdo	3	21%
Totalmente en desacuerdo	0	0%	
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Respeto a las opiniones

**Mi jefe está enterado de los problemas en el desarrollo de mi labor**



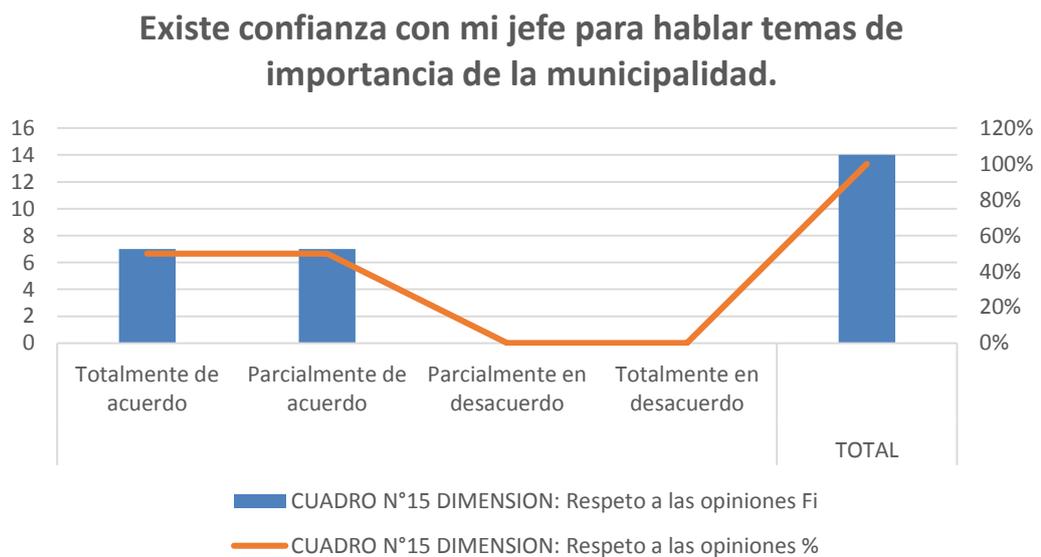
Primera dimensión: Respeto a las opiniones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticlacayán, al enunciado: Mi jefe está enterado de los problemas en el desarrollo de mi labor; 50% respondió que está totalmente de acuerdo, que el superior inmediato conoce y comprende los problemas que ellos enfrentan, mientras 29% está parcialmente de acuerdo, y 21% está parcialmente en

desacuerdo, es decir que su superior inmediato no está enterado de los problemas en el desarrollo de su labor.

CUADRO N°15			
ITEM	DIMENSION:		
	<b>Respeto a las opiniones</b>		
<b>Existe confianza con mi jefe para hablar temas de importancia de la municipalidad.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente en desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Respeto a las opiniones

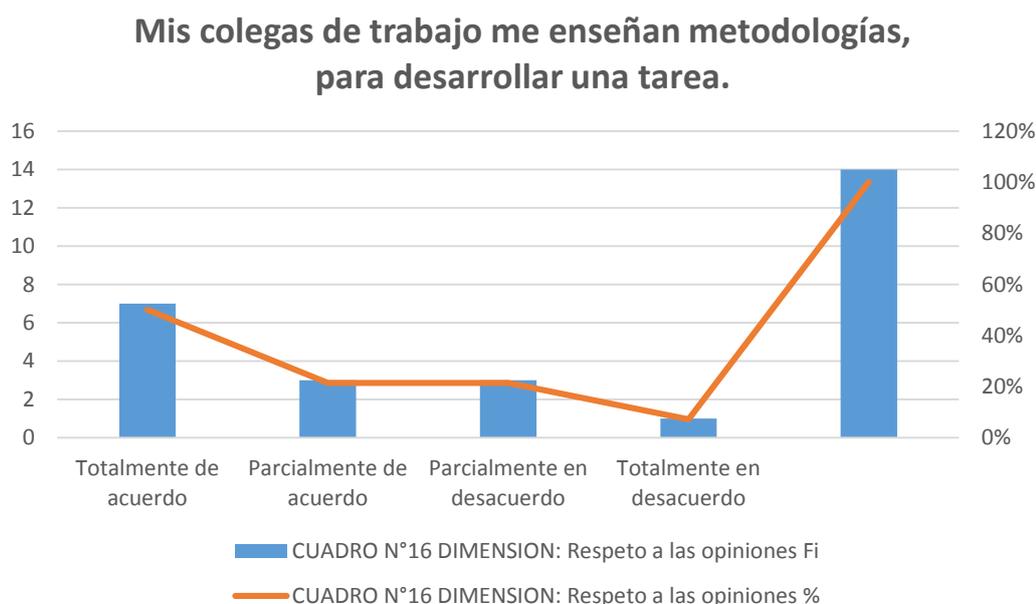


Primera dimensión: Respeto a las opiniones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tlilacayán, al enunciado: Existe confianza con mi jefe para hablar temas de importancia de la municipalidad; 50% respondió que está totalmente de acuerdo, otro 50% dijo que está parcialmente de acuerdo, la mitad de los trabajadores dice que existe confianza, el otro 50% a veces tiene libertad y confianza al discutir asuntos de la municipalidad.

CUADRO N°16			
ITEM	DIMENSION:		
	<b>Respeto a las opiniones</b>		
<b>Mis colegas de trabajo me enseñan metodologías, para desarrollar una tarea.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente de acuerdo	3	21%
	Parcialmente en desacuerdo	3	21%
	Totalmente en desacuerdo	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	

Primera dimensión: Respeto a las opiniones



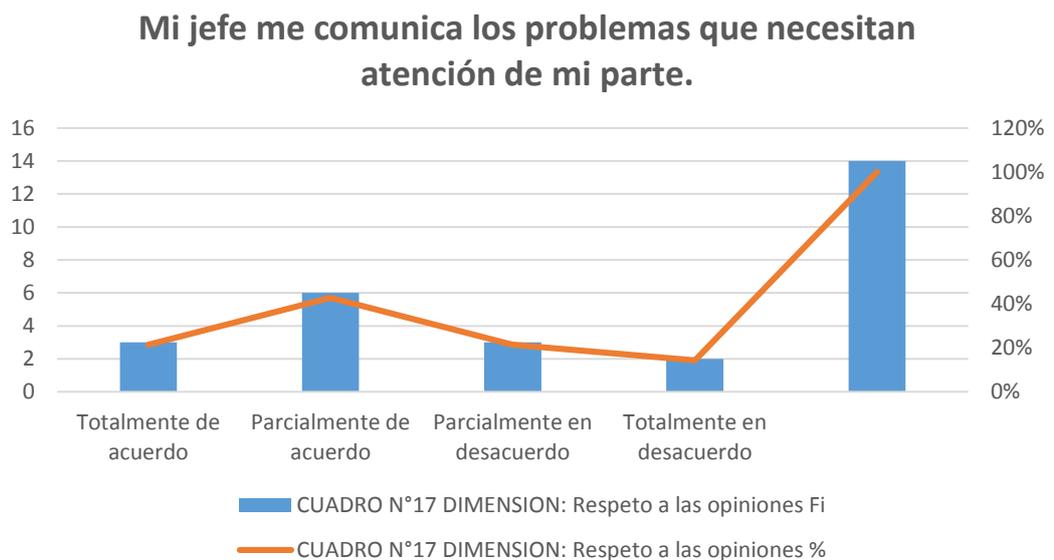
Primera dimensión: Respeto a las opiniones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticsacayán, al enunciado: Mis colegas de trabajo me enseñan metodologías, para desarrollar una tarea; 50% respondió que está totalmente de acuerdo, sus colegas de trabajo enseñan metodologías para desarrollar una tarea, mientras 21% respondió que está parcialmente de acuerdo, también 21% respondió

que está parcialmente en desacuerdo, y solo 7% respondió que está totalmente en desacuerdo.

CUADRO N°17			
ITEM	DIMENSION:		
	<b>Respeto a las opiniones</b>		
<b>Mi jefe me comunica los problemas que necesitan atención de mi parte.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	3	21%
	Parcialmente de acuerdo	6	43%
	Parcialmente en desacuerdo	3	21%
	Totalmente en desacuerdo	2	14%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Primera dimensión: Respeto a las opiniones



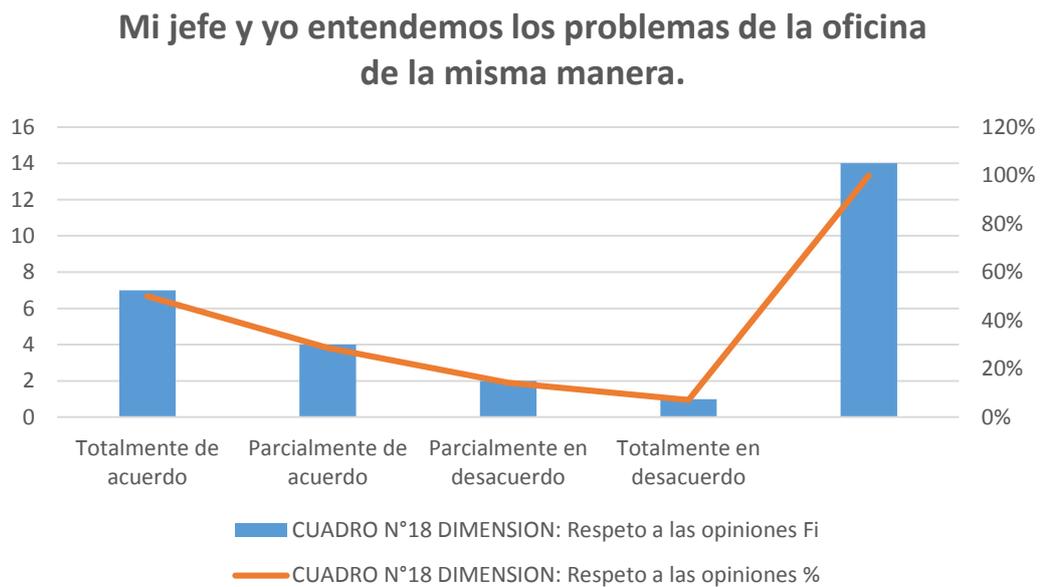
Primera dimensión: Respeto a las opiniones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tielacayán, al enunciado: Mi jefe me comunica los problemas que necesitan atención de mi parte; 43% respondió que está parcialmente de acuerdo, su superior inmediato le informa parcialmente de los problemas que necesitan atención de su parte, mientras que 21% respondieron que están totalmente de

acuerdo, el también 21% dicen que parcialmente en desacuerdo, así mismo el 14% respondió que está totalmente en desacuerdo.

<b>CUADRO N°18</b>			
<b>ITEM</b>	<b>DIMENSION:</b>		
	<b>Respeto a las opiniones</b>		
<b>Mi jefe y yo entendemos los problemas de la oficina de la misma manera.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	7	50%
	Parcialmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente en desacuerdo	2	14%
	Totalmente en desacuerdo	1	7%
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>	<b>100%</b>

Primera dimensión: Respeto a las opiniones



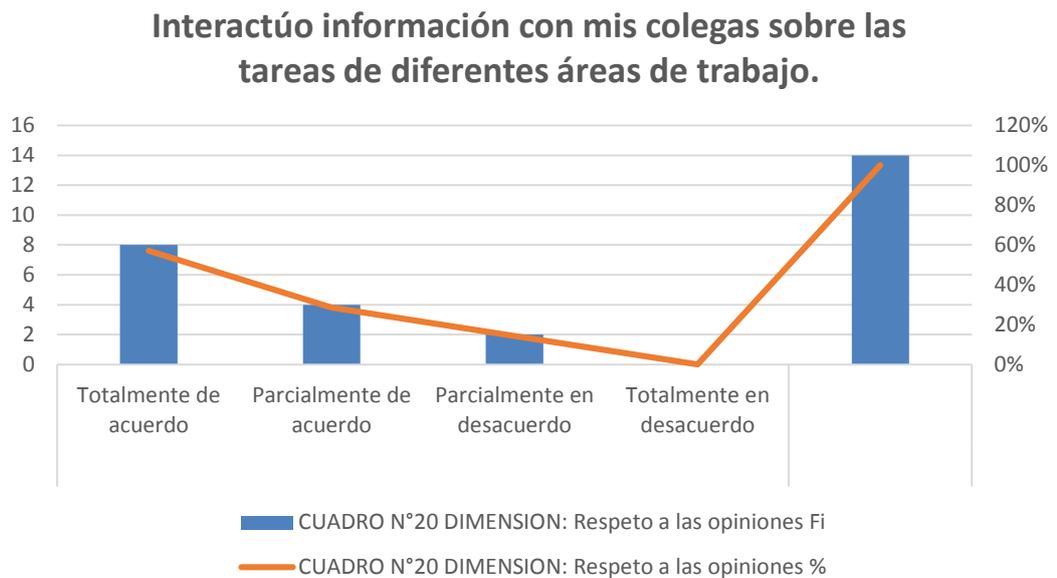
Primera dimensión: Respeto a las opiniones

De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Ticlacayán, al enunciado: Mi jefe y yo entendemos los problemas de la oficina de la misma manera; 50% respondió que está totalmente de acuerdo, su superior inmediato y el trabajador comprenden las cosas de la misma manera,

mientras el 29% respondió que está parcialmente de acuerdo, 14% está parcialmente en desacuerdo y solamente 7% que está totalmente en desacuerdo.

CUADRO N°19			
ITEM	DIMENSION:		
	<b>Respeto a las opiniones</b>		
<b>Interactúo información con mis colegas sobre las tareas de diferentes áreas de trabajo.</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Totalmente de acuerdo	8	57%
	Parcialmente de acuerdo	4	29%
	Parcialmente en desacuerdo	2	14%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
		<b>14</b>	<b>100%</b>

Primera dimensión: Respeto a las opiniones



Primera dimensión: Respeto a las opiniones

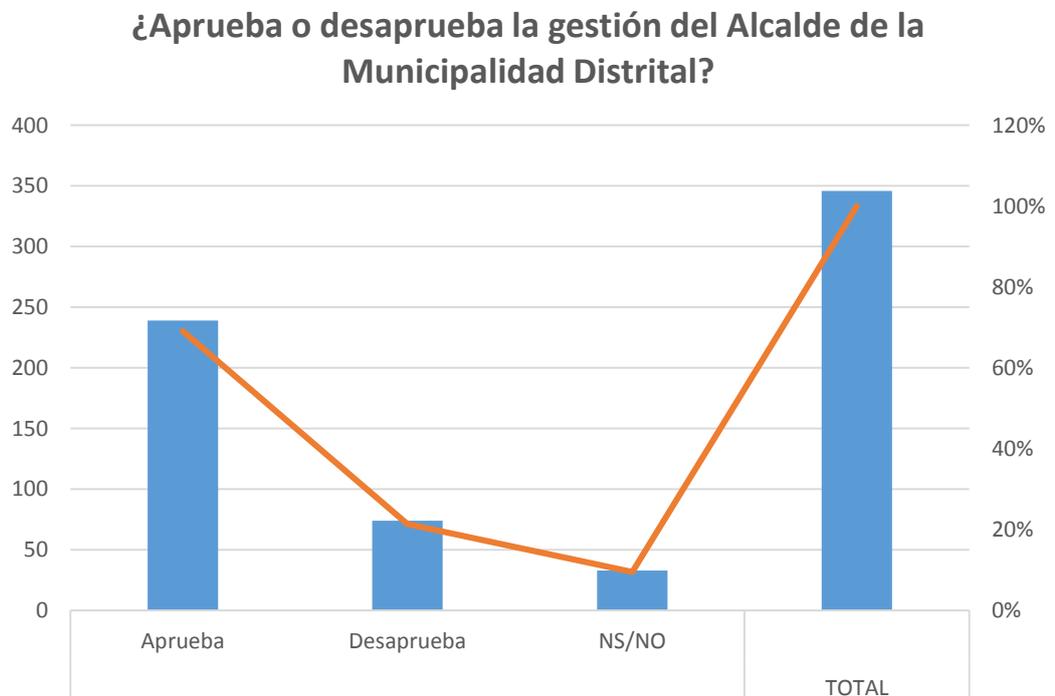
De 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados en la Municipalidad Distrital de Tlclacayán, al enunciado: Interactúo información con mis colegas sobre las tareas de diferentes áreas de trabajo; 57% respondió que está totalmente de acuerdo, : Interactúan con información sobre las tareas de diferentes áreas de

trabajo, mientras el 29% respondió parcialmente de acuerdo, el 14% que está parcialmente en desacuerdo.

Seguidamente, presentamos los resultados de la segunda variable las relaciones públicas:

<b>CUADRO N° 20</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>DIMENSION:</b>		
<b>Aprueba o desaprueba la gestión del alcalde de la Municipalidad Distrital</b>	<b>Imagen Institucional</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Aprueba	239	69%
	Desaprueba	74	21%
NS/NO	33	10%	
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>	

Segunda dimensión: Imagen Institucional



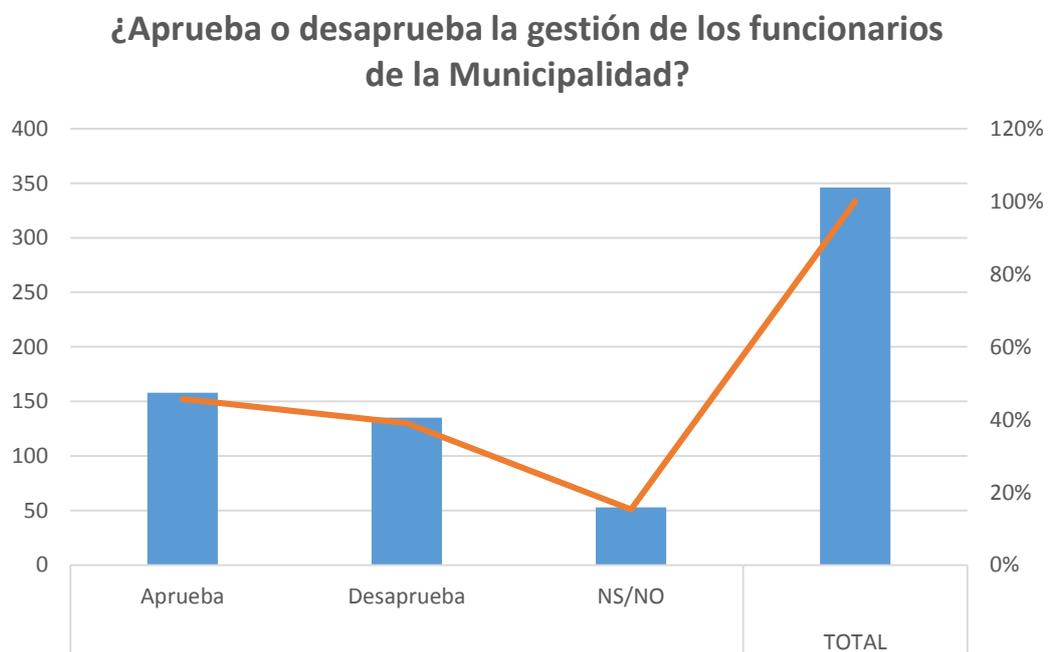
Segunda dimensión: Imagen Institucional

De 346 ciudadanos mayores de 18 años encuestados en el Distrital de Ticsacayán, a la pregunta ¿Aprueba o desaprueba la gestión del alcalde de la Municipalidad

Distrital?; 69% respondió que aprueba la gestión del alcalde de la Municipalidad Distrital, mientras que el 21% lo desaprueba, y finalmente el 10% no sabe no opina.

<b>CUADRO N° 21</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>DIMENSION:</b>		
<b>Aprueba o desaprueba la gestión de los funcionarios de la Municipalidad.</b>	<b>Imagen Institucional</b>		
	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Aprueba	158	46%
	Desaprueba	135	39%
NS/NO	53	15%	
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>	

Segunda dimensión: Imagen Institucional



Segunda dimensión: Imagen Institucional

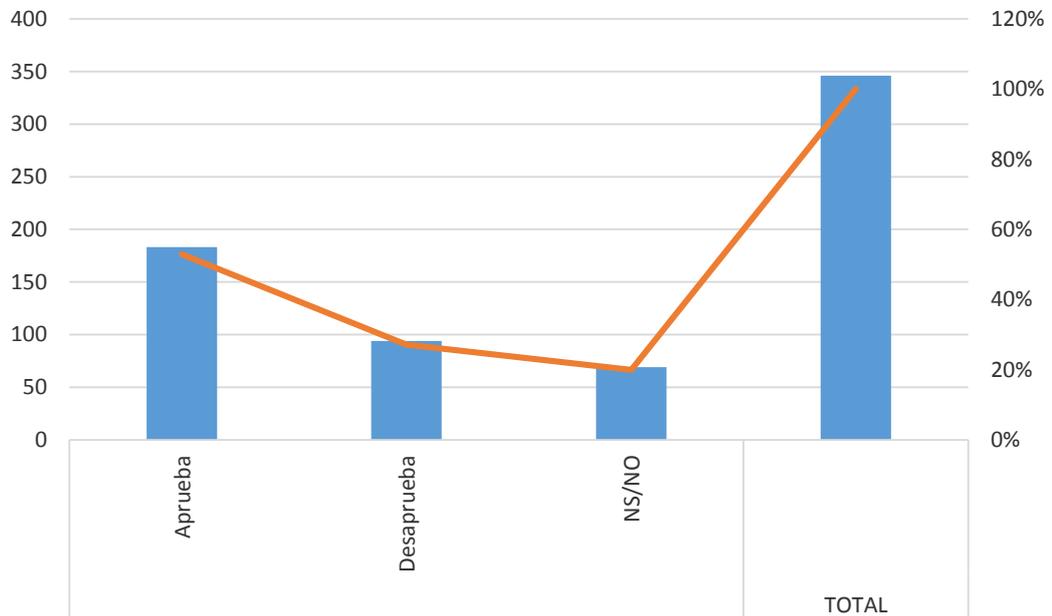
De 346 ciudadanos mayores de 18 años encuestados en el Distrital de Ticslayán, a la pregunta ¿Aprueba o desaprueba la gestión de los funcionarios de la

Municipalidad?; 46% respondió que aprueba la gestión de los funcionarios de la Municipalidad, mientras que el 39% respondió que lo desaprueba, así mismo el 15% no sabe no opina sobre la gestión de los funcionarios.

<b>CUADRO N° 22</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>DIMENSION:</b>		
	<b>Imagen Institucional</b>		
<b>Percibe información institucional de la Municipalidad</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Aprueba	183	53%
	Desaprueba	94	27%
	NS/NO	69	20%
<b>TOTAL</b>		<b>346</b>	<b>100%</b>

Segunda dimensión: Imagen Institucional

### ¿Percibe que hay información institucional de la Municipalidad?



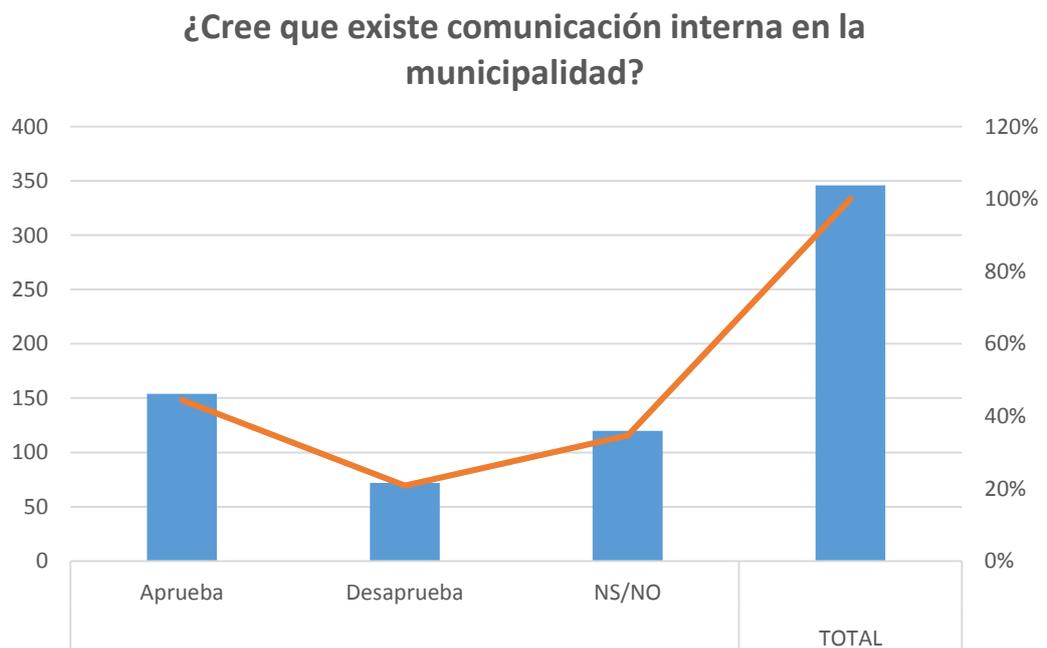
Segunda dimensión: Imagen Institucional

De 346 ciudadanos mayores de 18 años encuestados en el Distrital de Ticslayán, a la pregunta ¿Percibe información institucional de la Municipalidad?; 53%

respondió que percibe la información institucional de la Municipalidad, mientras que 27% no lo percibe, y finalmente el 20% no sabe no opina.

<b>CUADRO N° 23</b>			
<b>PREGUNTA</b>	<b>DIMENSION:</b>		
	<b>Imagen Institucional</b>		
<b>Cree que existe comunicación interna en la municipalidad</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
	Aprueba	154	45%
	Desaprueba	72	21%
	NS/NO	120	35%
<b>TOTAL</b>		<b>346</b>	<b>100%</b>

Segunda dimensión: Imagen Institucional



Segunda dimensión: Imagen Institucional

De 346 ciudadanos mayores de 18 años encuestados en el Distrital de Ticlacayán, a la pregunta ¿Cree que existe comunicación interna en la municipalidad?; 45% respondió que, si creen que existe comunicación interna en la Municipalidad,

mientras el 35% no sabe no opina, y finalmente el 21% respondió que no creen que existe comunicación interna.

#### **4.3. Prueba de hipótesis.**

Se usó la distribución Chi cuadrada puesto que los datos disponibles para el análisis están distribuidos en frecuencias absolutas o frecuencias observadas. La estadística Chi cuadrada es más adecuada para esta investigación porque las variables son cuantitativas.

Se ha considerado un nivel de significancia  $\alpha=0.05$  y 2 grados de libertad cuyo valor tabular es de  $\chi^2(0.05,2) = 5.991$  que luego fue con chi cuadrado corregido por Yates para la aceptación o rechazo de la hipótesis nula.

Estadística de prueba experimental:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 17.3471$$

El valor que alcanza chi cuadrada es superior al valor tabular lo que permite que la hipótesis nula sea rechazada a un nivel de significancia de 5% por lo que se concluye que la apropiada comunicación interna se relaciona con la aprobación de la gestión municipal efectuada por la oficina de relaciones públicas.

#### **Hipótesis**

La apropiada comunicación interna se relaciona con la aprobación de la gestión municipal efectuada por la oficina de relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

#### **Hipótesis nula H0:**

La apropiada comunicación interna no se relaciona con la aprobación de la gestión municipal efectuada por la oficina de relaciones públicas en la

Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

**Hipótesis H1:**

La apropiada comunicación interna se relaciona con la aprobación de la gestión municipal efectuada por la oficina de relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.

**4.4. Discusión de resultados.**

La comunicación interna, la existencia de confianza, la capacidad para tomar decisiones, y el respeto a las opiniones en el público interno tiene relación con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán.

Sin embargo, Jiménez G. (2005) sostiene que:

Las relaciones públicas internas afectan todos y cada uno de los empleados e influyen en las percepciones de una organización. Cada empleado cuando está es su círculo familiar, de amigos, profesional, religioso o cualquiera que este sea, se convierte en vocero de la institución. (p. 8)

La existencia de confianza entre los directivos y trabajadores influyen en la imagen institucional de la municipalidad, de 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados, 50% respondió que su jefe inmediato le proporciona toda la información que necesita para realizar su trabajo, 50% respondió que intercambia información con sus compañeros, 79% respondió que comparte con su superior inmediato toda la información recibida relacionada con su trabajo y 50% respondió sentirse satisfecho con la comunicación que existe entre su superior inmediato, sin embargo Torpoco, J (2015) señala que:

El clima laboral, cuyo concepto práctico del clima laboral refiere a las características del medio ambiente del trabajo, donde la problemática hace de la deficiente

comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional cuyos efectos es lo deficiente trabajo en equipo. (p. 85)

La toma de decisiones por parte de los directivos sobre sus trabajadores relacionados a su responsabilidad y participación tienen un alto grado de relación con las relaciones públicas, 71% de trabajadores respondió que se siente en confianza para plantear a su superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo, 43% respondió que recibe demasiada información de su superior inmediato, Xifra (2005) menciona que:

Estamos lejos del papel del propagandista que recurre a las relaciones públicas para persuadir a la población de aceptar ideas, productos, servicios o notoriedad de una empresa o corporación. el proceso de influencia debe considerarse en los dos sentidos: permitir a la organización influenciar, pero también ser retroactivamente influenciada. (p. 76)

El respeto a la opinión como la capacidad de escucha, la comunicación interna y la armonía tienen un alto grado de relación con la imagen institucional, 57% de trabajadores respondió tener información sobre su proyección profesional en la empresa, 50% respondió su superior inmediato conoce y comprende los problemas que enfrenta en la realización de sus tareas, 50% respondió que sus compañeros de área de trabajo le explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea y 57% respondió que el intercambio de información con sus compañeros para coordinar tareas entre diferentes áreas de trabajo.

## CONCLUSIONES

Como producto del resultado de la investigación, La Comunicación Interna en las Relaciones Públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán Pasco - Perú 2019, se llegó a las siguientes conclusiones:

Se logró conocer que la comunicación interna, es decir la existencia de confianza, la capacidad para tomar decisiones y el respeto a las opiniones en el público interno tienen relación con la aprobación de la gestión municipal de las acciones de las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán.

Resultado de esta variable de 346 ciudadanos mayores de 18 años encuestados en el Distrito de Tíclacayán, a la pregunta ¿Aprueba o desaprueba la gestión del alcalde de la Municipalidad Distrital?; 69% respondió que aprueba, 21% desaprueba, y 10% no sabe no opina.

Se logró conocer la relación que existe entre la estrecha confianza en la comunicación interna con la aprobación del ciudadano de las acciones en relaciones públicas de la Municipalidad. Las tareas adecuadas de los directivos y trabajadores tienen relación con una buena imagen institucional, de 14 trabajadores nombrados y contratados encuestados 50% respondió que su jefe inmediato le proporciona toda la información que necesita para realizar su trabajo, 50% respondió que intercambia información con sus compañeros, 79% respondió que comparte con su superior inmediato toda la información recibida relacionada con su trabajo y 50% respondió sentirse satisfecho con la comunicación que existe entre su superior inmediato.

Efectivamente 46% de ciudadanos encuestados respondieron que aprueban la gestión de los funcionarios de la Municipalidad, mientras que el 39% respondió que lo desaprueba, 15% no sabe no opina sobre la gestión de los funcionarios.

Se logró identificar que la toma de decisiones por parte de los directivos, respecto a la responsabilidad y participación tienen relación con la aprobación de ciudadano de las acciones en relaciones públicas de la Municipalidad, 71% de trabajadores respondió que se siente en confianza para plantear a su superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo, 43% respondió que recibe demasiada información de su superior inmediato.

Como consecuencia 53% de ciudadanos perciben o aprecian información institucional de la Municipalidad, mientras que 27% no percibe, y finalmente el 20% no sabe no opina.

Se logró identificar que el respeto a las opiniones en la comunicación interna como la capacidad de escucha se relaciona con la aprobación de la gestión municipal de las acciones de relaciones públicas de la Municipalidad, 57% de trabajadores respondió tener información sobre su proyección ascenso profesional en la municipalidad, 50% respondió su superior inmediato conoce y comprende los problemas que enfrenta en la realización de sus tareas, 50% respondió que sus compañeros de área de trabajo le explican cuál es la mejor metodología para realizar una tarea y 57% respondió que el intercambio de información con sus compañeros para coordinar tareas entre diferentes áreas de trabajo.

Mientras que 45% de ciudadanos del distrito creen que existe comunicación interna en la Municipalidad, mientras el 35% no sabe no opina, y finalmente el 21% respondió creen que no existe comunicación interna.

## **RECOMENDACIONES**

En primer lugar, se recomienda llevar a cabo la profundización con otras tesis de los fenómenos de la comunicación interna y su influencia en las relaciones públicas, asimismo se recomienda lo siguiente:

La comunicación interna, la existencia de confianza, la capacidad para tomar decisiones, y el respeto a las opiniones entre los trabajadores vienen influyendo significativamente en las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Ticslayán, por lo que se recomienda incidir en intensificar la comunicación interna, ya que el 50% de trabajadores de la municipalidad no están de acuerdo con las políticas de comunicación interna que se practica en esta institución.

La existencia de confianza entre los directivos y trabajadores tiene mucha relación en la imagen institucional de la municipalidad, por lo que se recomienda continuar con políticas para generar mayor confianza entre los trabajadores, 50% de integrantes de la institución aun no perciben confianza ni satisfacción.

La toma de decisiones por parte de los directivos respecto a su responsabilidad y participación en la gestión se relacionan con las relaciones públicas, por lo que se recomienda ajustar algunas políticas y estrategias de confianza e información pues existe satisfacción en la mayoría de los trabajadores de la institución.

El respeto a la opinión como la capacidad de escucha, la comunicación y la armonía internas tiene relación con la imagen institucional, por lo que se recomienda seguir apostando por la proyección profesional de los trabajadores y continuar comprendiendo los problemas de cada uno de ellos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar de León, (2013) Tesis Estrategia de comunicación interna para una agencia de publicidad guatemalteca. Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Berlo David K. (1960) Modelos de la comunicación. Universidad Estatal de Illinois. Estados Unidos.
- Fernández. y Galguera (2009) Teorías de la comunicación. Editorial McGraw-Hill, México.
- Ferré, J y Ferré, N. (1996) Políticas y estrategias de comunicación en publicidad. Ediciones Díaz de Santos. España, 1996.
- Grunig y Hunt (2000) Paradigms of global Public Relations an age of digitalization. Estados.
- Harold Lasswell (1979) Propaganda Technique in the World War con su modelo de comunicación. Chicago University.
- Hernández R., Fernández C. Baptista P. (2010) Metodología de la Investigación, Quinta Edición. Editorial Mc Granw Hill México.
- Jiménez Gil (2005) Tesis Las relaciones públicas internas de la organización. de la Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación.
- Pérez Mario (1999) Teoría matemática de la comunicación y teoría semántica de la comunicación. Revista Internacional de Filosofía.

Pacahuala, J (2015) Tesis La comunicación interna y clima laboral de area de operaciones de la empresa lima tours s.a.c en el año 2015. Universidad De San Martin De Porres, Lima, Perú.

Lasswell Harold (1985) Estructura y función de la comunicación en la sociedad. Publicado en Moragas Spá, Miquel, Sociología de la comunicación de masas, tomo II, Barcelona

Oseña Dulio (2008), Metodología de la Investigación. Ed. Pirámide, Perú

Osorio, Santiago. (2012) Tesis La función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en madero y maldonado, corredores de seguros S.A, Pontifica Universidad Javariana, Colombia.

Olivas R. Y Ricapa J. (2018) Tesis Las relaciones públicas internas del municipio y su influencia en la opinión pública del distrito de Yanacancha Pasco. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco, Perú.

Shanon y Weaber (1948) La teoría matemática de la comunicación presentada por Claude E. Shannon y Warren Weaver.

Valderrama S. (2017) Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. Perú: Editorial San Marcos.

Xifra Jordi (2005) Planificación estratégica de las relaciones públicas. Editorial Paidós. Barcelona, España



# **ANEXO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**Facultad de Ciencias de la Comunicación**  
**Matriz de consistencia**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	<b>Metodología investigación</b>	<b>Población y muestra</b>
<p><b>General</b>            ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019?</p> <p><b>Específicos</b>            ¿Cuál es la relación que existe entre la confianza en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la toma de decisiones en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la opinión en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019?</p>	<p><b>General</b>            Conocer la relación que existe entre la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.</p> <p><b>Específicos</b>            Conocer la relación que existe entre la confianza en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la toma de decisiones en la comunicación interna con las relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la opinión en la comunicación interna con las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.</p>	<p><b>General</b>            La apropiada comunicación interna se relaciona con la aprobación de la gestión municipal efectuada por la oficina de relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.</p> <p><b>Específicos</b>            La estrecha confianza en la comunicación interna se relaciona con la aprobación del ciudadano de las acciones efectuadas por la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019</p> <p>La capacidad para tomar decisiones se relaciona con la aprobación de ciudadano de las acciones efectuadas por la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019.</p> <p>El respeto a la opinión en la comunicación interna se relaciona con la aprobación del ciudadano de las acciones efectuadas por la oficina de relaciones públicas de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán, Pasco, Perú, 2019</p>	<p><b>V1.</b>  <b>Comunicación interna</b>  <b>Dimensión:</b>            Confianza</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Opinión</p> <p><b>V2.</b>  <b>Relaciones públicas</b>  <b>Dimensión:</b></p> <p>Imagen Institucional</p>	<p><b>Tipo de investigación</b>            Básico, cuantitativo y correlacional.</p> <p><b>Métodos de investigación</b>            Inductivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b>            Correlacional</p>	<p><b>Población 1</b>            27 integrantes de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán.</p> <p><b>Población 2</b>            3513 ciudadanos mayores de 18 años del Distrito de Tíclacayán.</p> <p><b>Muestra 1</b>            14 integrantes nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Tíclacayán.</p> <p><b>Muestra 2</b>            346 ciudadanos mayores de 18</p>

ANEXO No. 02

NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
 Facultad de Ciencias de Comunicación  
 Cuestionario

Edad:.....Género: .....

**Instrucción**

*Marca con aspa (/) o una (X) en el casillero que vea usted por conveniente:*

**Totalmente de acuerdo = 1, Parcialmente de acuerdo = 2, Parciamente en desacuerdo= 3, Totalmente en desacuerdo= 4**

Nº.	Ítems	Valoración			
		1	2	3	4
1	Mi jefe inmediato, me suministra información que requiero para desarrollar mi trabajo.				
2	Interactúo información con mis colegas para coordinar actividades en el trabajo				
3	Comunico a mi jefe inmediato información que recibo sobre mi trabajo.				
4	Consigo información clara acerca de mi desempeño laboral "Esto bien o mal", a través de mi jefe inmediato.				
5	Los comunicados como metas a alcanzar, indicadores y objetivos, me hacen llegar mediante mi jefe inmediato.				
6	Estoy satisfecho por la comunicación interna entre mi jefe y yo.				
7	Hay confianza para esclarecer malentendidos y solucionar conflictos internos entre los trabajadores de la municipalidad.				
8	Cuando recibo de mi jefe una orden de cualquier tipo, se asegura que lo entendí bien.				
9	Confío en mi jefe y planteo sugerencias para optimizar procedimientos trabajo.				
10	Al recibir mucha información de mi jefe inmediato y no entiendo desecho la que no sirve.				
11	No tengo confianza con mi jefe inmediato para hablar sobre los problemas de mi trabajo.				
12	Al recibir mucha información de mi jefe inmediato y no entiendo, pido que otros que lo descifren.				
13	Tengo oportunidad de ascenso que promueve mi jefe inmediato.				
14	Mi jefe está enterado de los problemas en el desarrollo de mi labor				
15	Existe confianza con mi jefe para hablar temas de importancia de la municipalidad.				
16	Mis colegas de trabajo me enseñan metodologías, para desarrollar una tarea.				
17	Mi jefe me comunica los problemas que necesitan atención de mi parte.				
18	Mi jefe y yo entendemos los problemas de la oficina de la misma manera.				
19	Interactúo información con mis colegas sobre las tareas de diferentes áreas de trabajo.				

**ANEXO No. 03**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**Facultad de Ciencias de Comunicación**  
**Cuestionario**

Edad:.....Género: .....

1. Aprueba o desaprueba la gestión del alcalde de la Municipalidad Distrital.
  - a. Aprueba
  - b. Desaprueba
  - c. NS/ NO
  
2. Aprueba o desaprueba la gestión de los funcionarios de la Municipalidad.
  - a. Aprueba
  - b. Desaprueba
  - c. NS/ NO
  
3. Percibe información institucional de la Municipalidad.
  - a. Aprueba
  - b. Desaprueba
  - c. NS/ NO
  
4. Cree que existe comunicación interna en la municipalidad
  - a. Aprueba
  - b. Desaprueba
  - c. NS/ NO

**ANEXO No. 04**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**Facultad de Ciencias de Comunicación**  
**Definición operacional de variables**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>V1</b> <b>Comunicación interna</b>	Existencia de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos</li> <li>• Trabajadores</li> <li>• Participación</li> </ul>	<p>Mi jefe inmediato me suministra información que requiero para desarrollar mi trabajo.</p> <p>Interactúo información con mis colegas para coordinar actividades en el</p> <p>Comunico a mi jefe inmediato información que recibo sobre mi trabajo.</p> <p>Consigo información clara acerca de mi desempeño laboral "Esto bien o mal", a través de mi jefe inmediato.</p> <p>Los comunicados como metas a alcanzar, indicadores y objetivos, me hacen llegar mediante mi jefe inmediato.</p> <p>Estoy satisfecho por la comunicación interna entre mi jefe y yo.</p> <p>Hay confianza para esclarecer malentendidos y solucionar conflictos internos entre los trabajadores de la municipalidad.</p> <p>Cuando recibo de mi jefe una orden de cualquier tipo, se asegura que lo entendí bien.</p> <p>Confío en mi jefe y planteo sugerencias para optimizar procedimientos trabajo.</p> <p>Al recibir mucha información de mi jefe inmediato y no entiendo desecho la que no sirve.</p> <p>No tengo confianza con mi jefe inmediato para hablar sobre los problemas de mi trabajo.</p> <p>Al recibir mucha información de mi jefe inmediato y no entiendo, pido que otros que lo descifren.</p> <p>Tengo oportunidad de ascenso que promueve mi jefe inmediato.</p> <p>Mi jefe está enterado de los problemas en el desarrollo de mi labor.</p> <p>Existe confianza con mi jefe para hablar temas de importancia de la municipalidad.</p> <p>Mis colegas de trabajo me enseñan metodologías, para desarrollar una tarea.</p> <p>Mi jefe me comunica los problemas que necesitan atención de mi parte.</p> <p>Mi jefe y yo entendemos los problemas de la oficina de la misma manera.</p> <p>Interactúo información con mis colegas sobre las tareas de diferentes áreas de trabajo.</p>
	Capacidad para tomar decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Participación</li> </ul>	
	Respeto a las opiniones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de escucha</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Armonía interna</li> </ul>	
<b>V2</b> <b>Relaciones públicas</b>	Imagen Institucional	Aprobación de la gestión municipal	<p>Aprueba o desaprueba la gestión del alcalde de la Municipalidad Distrital.</p> <p>Aprueba o desaprueba la gestión de los funcionarios de la Municipalidad.</p> <p>Existe información institucional de la municipalidad.</p> <p>Cree que existe comunicación interna en la municipalidad</p>

Definición operacional de variables