

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE CALIDAD EN  
LAS RELACIONES LABORALES DEL PERSONAL DE LA ONG  
ISLAS DE PAZ HUÁNUCO PERÚ -2022.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**TESISTAS:**

**AGUIRRE ALVA LISSETH  
VERA PEÑA YASMIN LILA  
VARA PISCO TEREZA VICTORIA**

**ASESOR:**

**Mg. VICENTE MALLQUI MELCHOR GUILLERMO**

**HUÁNUCO-PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

AGUIRRE ALVA LISSETH

Dedico este trabajo, a quienes nos permitieron llegar a este mundo con un propósito de desarrollo, nuestros padres, hermanos y familiares motivo de inspiración para continuar nuestros estudios superiores.

VARA PISCO TEREZA VICTORIA

A mi hijo fuente de inspiración y superación que me acompañó a cada momento de mis estudios, siendo cada momento de su vida, fortaleza para continuar y llegar hasta aquí.

VERA PEÑA YASMIN LILA

A mi madre con mucho amor, por su delicadeza y ternura, acompañó mi esfuerzo en mis estudios superiores.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer orden queremos agradecer a Dios por darnos la vida después de la situación de emergencia sanitaria que vivió nuestro país y el mundo, también a nuestros profesores de nuestra Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, los que fueron los referentes de terminar nuestra profesión. En particular a nuestros maestros que siempre estuvieron para llenar nuestros conocimientos e inquietudes.

## RESUMEN

Nuestro trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022. Estudio de tipo descriptivo explicativo, perteneciente al enfoque cuantitativo, con un diseño pre experimental, con pre prueba y post prueba, con una población de 40 empleados y una muestra de 30 trabajadores, mediante el muestreo no probabilístico, describiendo un margen de error del 5%, se utilizó la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario de 36 preguntas estructurado con la escala de Likert utilizando como referencia metodológica de la tesis Influencia de la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú- 2022, Por ello, se diseñó una investigación de naturaleza cuantitativa, de tipo aplicada y diseño pre experimental con pre prueba y pos prueba en un solo grupo. Se seleccionó una muestra no probabilística de 30 trabajadores de la ONG Islas de Paz Huánuco- Perú 2022 a quienes se les aplicó una prueba de entrada para medir la comunicación interna de calidad y como está influye significativamente en las relaciones laborales de los trabajadores de la ONG Islas de Paz, luego una propuesta experimental basada en estrategias de comunicación interna, finalmente, se aplicó una prueba de salida para determinar los efectos de la propuesta de programas de charla con estrategias de comunicación interna de calidad en los trabajadores de la ONG Islas de Paz, El análisis de datos se realizó con el software estadístico SPSS, el que ayudó a organizar los resultados en tablas y a calcular las medias a través de la t de Student para muestras pre experimentales.

**Palabras clave:** *Comunicación interna de calidad, Intrapersonal, Interpersonal, Institucional, desempeño profesional, reconocimiento, libertad de expresión, participación.*

## ABSTRACT

Our research work had the general objective of determining how quality internal communication influences the labor relations of the staff of the NGO Islas de Paz Huánuco Peru -2022. this explanatory descriptive study, belonging to the quantitative approach, with a design pre-experimental, with pre-test and post-test with a population of 40 employees and a sample of 30 workers, through probabilistic sampling, describing a margin of error of 5%, the survey technique was used through a questionnaire of 36 questions structured with the Likert scale using as a methodological reference of the thesis Influence of quality internal communication in the labor relations of the personnel of the NGO Islas de Paz Huánuco Peru- 2022, For this reason, an investigation of a quantitative nature was designed, applied type and pre-experimental design with pre-test and post-test in a single group. A non-probabilistic sample of 30 workers from the NGO Islas de Paz Huánuco-Peru 2022 was selected, to whom an entrance test was applied to measure quality internal communication and how this significantly influences the labor relations of NGO workers. Islands of Peace, then an experimental proposal based on internal communication strategies, finally, an exit test was applied to determine the effects of the proposal of chat programs with quality internal communication strategies in the workers of the NGO Islas de Paz, the data analysis was performed with the SPSS statistical software, which helped to organize the results in tables and to calculate the means through Student's t-test for experimental samples.

**Keywords:** Quality internal communication, labor relations, Intrapersonal, Interpersonal, Institutional, interpersonal relations, professional performance, participation, recognition, freedom of expression, participation.

## CONTENIDO INTERIOR

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INTRODUCCIÓN.....	ix
<b>CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.-Fundamentación del problema de investigación.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2 Formulación del problema de investigación.....</b>	<b>15</b>
1.2.1. Problema general:.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
<b>1.3.    Formulación del objetivo de la investigación.....</b>	<b>15</b>
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos.....	15
<b>1.4. Justificación.....</b>	<b>16</b>
<b>1.5.- Limitaciones.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6.-Formulacion de hipótesis.....</b>	<b>18</b>
<b>1.7.-Variables.....</b>	<b>18</b>
<b>1.7.1.-Variable de estudio.....</b>	<b>18</b>
<b>1.8.-Definición teórica y operacionalización de variables.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>

<b>2.1.-Antecedentes</b> .....	21
<b>2.2.- Bases Teóricas</b> .....	32
<b>2.2.1. La comunicación interna</b> .....	32
<b>2.3.- Bases conceptuales</b> .....	34
<b>La comunicación</b> .....	34
<b>Relaciones laborales.</b> - .....	35
<b>2.4.- Bases Epistemológicas</b> .....	35
<b>CAPITULO III METODOLOGIA</b> .....	37
<b>3.2.-Población</b> .....	37
<b>3.3.-Muestra</b> .....	37
<b>3.4.- Nivel y tipo de estudio</b> .....	38
<b>3.5.-Diseño de investigación</b> .....	39
<b>3.6.-Métodos, técnicas e instrumentos</b> .....	40
Tabla N° 03. ....	41
<i>Valoración de Juicio de Expertos</i> .....	41
<b>3.8.-Procedimiento</b> .....	41
<b>3.9.-Tabulación y análisis de datos</b> .....	41
<b>3.10.-Consideraciones éticas.</b> – .....	42
<b>CAPITULO IV RESULTADO</b> .....	44
<b>CAPITULO V DISCUSIÓN</b> .....	57
<b>CONCLUSIONES</b> .....	58
<b>RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS</b> .....	60

Referencias .....	62
<b>PLAN DE TALLER COMUNICACIONAL .....</b>	<b>87</b>
<b>Objetivo comunicacional. - .....</b>	<b>87</b>
<b>Información de interés común en la organización .....</b>	<b>88</b>
<b>Generar espacios de comunicación institucional .....</b>	<b>88</b>
<b>Herramientas digitales para generar la comunicación interna de la ONG .....</b>	<b>88</b>
<b>Diagnóstico de comunicación interna .....</b>	<b>89</b>
<b>Acciones realizadas.....</b>	<b>89</b>
<b>Cronograma:.....</b>	<b>89</b>
<b>Evaluación del plan: .....</b>	<b>90</b>



## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones modernas, sobre todo las empresas e instituciones en nuestro país, tienen que tener una comunicación fluida y permanente, si quieren crecer como organización. En consecuencia, la comunicación interna de calidad, es una herramienta estratégica clave e importante para las empresas y organizaciones públicas, sobre todo para que los empleados y trabajadores puedan entablar un correcto desempeño laboral a favor del desarrollo empresarial, asimismo del ambiente e integración laboral.

Considerando que la institución donde se realizó el estudio, es una organización que tiene como fundamento, que todos los ciudadanos de la región, el país y el mundo puedan vivir en igualdad de condiciones en un mundo, lleno de comprensión y solidario, con acceso directo a sus derechos humanos; en consecuencia, la comunicación interna de calidad es necesaria para lograr ese propósito de acuerdo a su misión y visión que tiene la organización.

Está demostrado, por estudios, que sostener buenas relaciones laborales en una institución permitirá generar un espacio cómodo para el trabajo, permitiendo ser una organización competente y con buena atención al cliente, pero conseguirlo es muy difícil, ya que no depende de una sola persona, sino de toda la organización y hablar de todo un conjunto de personas involucra aspectos mayores para lograrlo, si se logra generar las buenas relaciones laborales permitirá el crecimiento de la empresa, por consiguiente de los trabajadores, en consecuencia es de vital e esencial importancia medirlo cada cierto tiempo.

Gracias a la importancia que tiene las dos variables de estudio del nuestro trabajo de investigación, se consideró realizar el estudio como corresponde de acuerdo con la metodología hipotética deductiva, por tal razón se consideró realizar el estudio de investigación teniendo como referencia sus dimensiones: la comunicación intrapersonal, interpersonal e institucional de la comunicación interna de calidad.

En nuestro trabajo hemos considerado términos sencillos y comunes para su fácil entendimiento para nuestros lectores, compuesta por cinco capítulos de acuerdo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, aprobada por consejo Universitario el 24 de octubre del 2022 con Resolución N°3412.

En el primer capítulo se han abordado el Problema de investigación, donde se abarca la fundamentación del problema de investigación de nuestro trabajo, la formulación del problema de investigación, contemplando el problema general y los específicos de la tesis, además se desarrolló los objetivos el general y los específicos que están ligados directamente desde las dimensiones del trabajo, asimismo se consideró la justificación del trabajo, se da a conocer también las limitaciones que se han tenido que superar; asimismo se planteó la hipótesis general y específica, sus variables, la operacionalización de las variable. En el segundo capítulo, se consideró el Marco teórico, también se encuentran los trabajos que tiene relación y que nos sirve como antecedentes que sustentan nuestra investigación, los antecedentes, las bases teóricas, conceptuales, las bases epistemológicas o antropológicas. En el tercer capítulo, se encuentran la Metodología donde se aborda el ámbito de trabajo de la investigación, la población y muestra, el nivel y tipo de estudio, el diseño de investigación, el método de la tesis, las técnicas e instrumentos, la validación y confiabilidad del instrumento, el procedimiento que seguimos, la tabulación y análisis de datos, las consideraciones éticas. En el cuarto capítulo se consideró los Resultados que se encontraron en nuestro trabajo, producto de la instigación que su pudo realizar durante este tiempo. En el quinto capítulo, Discusión se realizó la discusión correspondiente del trabajo de tesis y se llegó a las conclusiones para luego alcanzar algunas sugerencias.

## CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1.-Fundamentación del problema de investigación

La comunicación interna de calidad es fundamentalmente importante en el trabajo interno de una institución y/o empresa, esta a su vez esta tiene que verse reflejada al público exterior, entendiendo que este proceso no debe afectar la buena marcha en el desenvolvimiento laboral y las buenas relaciones entre los que dirigen las áreas u oficinas de la organización y todo aquel que se involucre en este proceso comunicativo.

Según **Morales** ( 2021) en su tesis Comunicación Interna y la Motivación Laboral de los Socios de la Empresa Mara, Cusco; trabajo de investigación que tuvo como objetivo buscar la relación entre dos aspectos importantes: la comunicación interna y la motivacion en el trabajo de la empresa en referencia, partiendo desde un enfoque cuantitativo, con un corte transversal de un diseño no experiemental, descriptivo relacional, arrojando como resultado que, la comunicación eficiente que se genera en una empresa motiva al personal a desempeñarse con mejores resultados.

**Choquehuanca** (2021) Este trabajo tuvo el objetivo de ver la influencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de vigilancia de la empresa (CONAVISA) , la metodología de este trabajo tiene similar line sobre nuestro trabajo y siendo descriptivo correlacional. Hallándose como resultado que si existe una correlación de 0,621, significancia de 0,014, es posible afirmar que la motivación y comunicación se relacionan influyendo en el desempeño laboral del personal de seguridad de la Compañía Nacional de Vigilancia S.A. (CONAVISA).

**Ávalos** (2022) En su tesis Relaciones Interpersonales y Clima Laboral en la Empresa Minera J y S Contratistas Generales SAC provincia de Pataz, Tesis para Licenciado, Universidad Nacional de Trujillo, concluye y fundamenta en su trabajo que la comunicación ,dentro las organizaciones, es una herramienta que mejora las relaciones y genera el crecimiento de la institución o empresa con un clima favorable.

**Charry** (2016) mediante su artículo científico presentando con el propósito de dar a conocer la forma de comunicación que propicia el desarrollo institucional, previamente establecido en el intermedio comunicativo entre las líneas de las áreas, jefaturas y direcciones; este trabajo, considera que la comunicación deficiente afecta directamente al desarrollo grupal e institucional de la empresa, tomando estos estudios nos permitimos fundamentar sobre la base de nuestro proyecto de investigación. Más del 60% de los problemas internos y externos de las organizaciones estatales y privadas de nuestra localidad del país y del mundo, son necesariamente por falta de una comunicación interna eficiente, tal como lo señalaba Peter Drucker, reconocido por su trabajo en la administración de empresas y considerado como uno de los estudiosos que mayor aporte realizó a la humanidad en el siglo pasado, apreciación que es sustentada por **Bermúdez** (2016) en su libro La comunicación interna en las organizaciones.

**Berceruelo** (2016) sustenta en sus trabajos y escritos que el mundo actual se encuentra en permanente cambio y que las instituciones, organizaciones u otras de similar actuación en la población, tienen que adecuarse e implementar nuevas herramientas comunicativas que les permitan tener mayor fluidez en su diálogo dentro de las organizaciones; particularmente con sus trabajadores. Fundamento que nos permite centrarnos en conocer y describir cómo es la comunicación

interna de la ONG Islas de Paz Perú, en el presente año y cómo esta organización se relaciona con el público externo a quienes brinda atención para el fomento de su desarrollo.

**Zapata** (2020) en su trabajo de investigación denominado Relación entre Comunicación y Satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de Chincha Alta, presenta en sus resultados sobre la comunicación interna que esta afecta directamente en la satisfacción laboral. Arrojando estadísticamente debilidades, principalmente, en la dimensión esencial, operativa y estratégica y, por otro lado, en la dimensión de satisfacción laboral, el puesto, ambiente y condiciones laborales, que fueron las áreas que mostraron deficiencias. De este modo, el análisis de las dos variables arrojadas estadísticamente mediante la prueba de Pearson de 752, es positiva y fuerte, aceptando la hipótesis; de tal manera que tomamos el estudio como válido para fundamentar nuestro proyecto de investigación.

**Oyarvide** (2017) sustenta en una de sus publicaciones La comunicación Interna como herramienta indispensable de la administración de empresas, que la comunicación interna en una empresa es una herramienta estratégica que permite ventajas al favorecer la productividad comparativa y el éxito de la empresa en este mundo moderno de mucha competencia económica; razón por la que los gerentes y empresarios quienes dirigen las empresas y organizaciones deben asimilar y dominar conceptos relacionados a la comunicación interna. La exposición de esta teoría nos permite dar a nuestro trabajo ideas sólidas para sustentar, al finalizar, nuestros resultados y conclusiones.

## **1.2 Formulación del problema de investigación**

### 1.2.1. Problema general:

¿Cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022?

### 1.2.2. Problemas específicos

#### **P.E.1.**

¿Cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022?

#### **P.E.2.**

¿Cómo influye la comunicación interna de calidad en el desempeño profesional del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú - 2022?

#### **P.E.3**

¿Cómo influye la comunicación interna de calidad en la participación del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú - 2022?

## **1.3. Formulación del objetivo de la investigación**

### 1.3.1. Objetivo General.

Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú - 2022.

### 1.3.2. Objetivos Específicos.

#### **O. E.1.**

Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

**O.E.2.**

Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en el desempeño profesional del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022.

**O.E.3.**

Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022.

**1.4. Justificación**

La importancia que tuvo el estudio que ponemos a consideración, es describir el fenómeno o problema de estudio, en este caso la comunicación interna de calidad, que consideramos, la base del desarrollo empresarial partiendo de una comunicación fluida dirigida a un mismo objetivo y establecer la relación entre la variable de estudio y sus dimensiones, fundamentalmente la Influencia de la Comunicación Interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

Esta investigación es importante porque damos a conocer elementos teóricos sobre aspectos, características y descripciones de cómo se presenta el fenómeno, Influencia de la Comunicación Interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco

Perú -2022, así también las dimensiones de comunicación interna laboral como son la comunicación oblicua y horizontal de calidad vinculados a este estudio. Analizaremos dichos aspectos de la comunicación interna entre otras características particulares del fenómeno en estudio.

Al finalizar estos resultados se formalizaron en una propuesta y/o alternativa comunicativa que permita el desarrollo de una empresa, posterior a ello se pudo tomar un concepto nuevo que permita el desarrollo de capacidades y habilidades de los estudiantes de la Carrera Profesional de Ciencias de la comunicación, ya que se demostraron las características particulares de la Influencia de la Comunicación Interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

El presente estudio de investigación corresponde al nivel de pregrado y tiene una justificación práctica, porque describe y analiza, a través de métodos de observación, cómo se presentan y perciben las características y rasgos de la Influencia de la Comunicación Interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022, y cómo se presentan los elementos delimitados como dimensiones de la variable en estudio. Planteamos recomendaciones sobre aspectos concluyentes del estudio y generamos información que podrá utilizarse para tomar en cuenta en fenómenos similares.

### **1.5.- Limitaciones**

No se presentaron acciones limitantes en la realización y ejecución de nuestro estudio, se realizó en el tiempo establecido para cumplir con los objetivos propuestos y cumpliendo el cronograma de actividades



planteados en el año 2022, indicando que el estudio estuvo financiado con los recursos propios de los responsables y se contó con una bibliografía adecuada en lo que respecta a la metodología de la investigación científica.

## **1.6.-Formulacion de hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

Si la comunicación interna de calidad influye en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022

### **1.6.2. Hipótesis Específicas**

#### **H. E.1.**

Si la comunicación interna de calidad influye en las relaciones interpersonales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022

#### **H. E.2.**

Si la comunicación interna de calidad influye en el desempeño laboral del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022

#### **H.E.3**

Si la comunicación interna de calidad influye en la participación del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022

## **1.7.-Variables**

### **1.7.1.-Variable de estudio**

La comunicación interna de calidad influye en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

**VI**= La comunicación interna de calidad

**VD**=Relaciones laborales

### 1.8.-Definición teórica y operacionalización de variables

**Tabla N° 01**

*Operacionalización de variables*

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
VI= La comunicación interna de calidad	<p>Es el proceso comunicativo dentro de las organizaciones, que induce a las transformaciones conducidas por el razonamiento o discernimiento de manera que conlleve al trabajador a adaptarse a ese nuevo contexto, de allí que el estudio Comunicación Interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, aporta con su propuesta la integralidad y el entusiasmo para el logro de los propósitos de las instituciones y organizaciones a partir de la comunicación. Entonces, se entiende que la comunicación interna en la institución va a inducir a los autores de la organización, en el cumplimiento de sus metas propuestas, a ser innovadores, entusiastas e integrados al desarrollo institucional, pero sobre todo personal.</p>	<p>Lista de cotejo sobre la comunicación interna de calidad</p>	<p>Taller de comunicación interna de calidad             Tiene como finalidad generar el desarrollo comunicacional dentro de la institución</p>	Intrapersonal	Escucharse Entenderse Enseñar	<p>Lista de cotejo</p>
				Interpersonal	Salario Sentido de interdependencia	
				Institucional	Escucha	
					Empatía	
					Emitir	

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
VD=Relaciones laborales	Se entiende como el proceso de integración entre la empresa y empleado. También es considerado como una promesa entre las partes, que pueden ser un trabajador y el dueño de la empresa, que por consiguiente existe un pago por la actividad cumplida. Estas condiciones hacen que se genere un vínculo de trabajo, que también puede ser entre los que forman parte de la empresa (Acosta de la Cuba)	Trato laboral que se realiza entre un trabajador y la empresa	Relaciones interpersonales	Libertad de expresión Reconocimiento	-Instrumento Cuestionario.  Pre prueba Post prueba  Ordinal  -Instrumento Cuestionario.
			Desempeño profesional	Interacción	
			Participación	Valoración	
				Satisfacción	

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1.-Antecedentes

**Castro y Díaz** (2020) en su trabajo La Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española, nos encamina a tener un panorama más claro sobre las actividades que favorecen la integración y el desarrollo de una institución, esto gracias a la aplicación de todo un conjunto de herramientas y estrategias que le permiten tener una muy buena gestión institucional o empresarial, partiendo desde un enfoque comunicacional que vincula a la satisfacción y crecimiento de la empresa y el trabajador.

**Trani** (2015) en su trabajo de tesis La Comunicación Interna. Una herramienta al servicio de las organizaciones; muestra la importancia de la evolución en la comunicación interna en las organizaciones, partiendo de la aplicación de herramientas indispensables centradas en estrategias comunicativas, este trabajo presenta las siguientes conclusiones, necesarias a tomar como referencia:

Con la elaboración del presente estudio, queda patente que la Comunicación Interna ha tenido una extensa evolución a lo largo de la historia en las organizaciones.

A lo largo de la historia, la evolución ha sido constante y ha tenido un impacto significativo tanto en la forma en que se enfoca la comunicación organizacional como en las herramientas utilizadas para desarrollar la comunicación interna. Desde la comunicación verbal y escrita hasta los medios digitales y las redes sociales, la comunicación ha evolucionado y se ha

adaptado a los cambios sociales y tecnológicos para mejorar la eficacia y la eficiencia en el intercambio de información dentro de las organizaciones.

La comunicación humana permanente tuvo modificaciones con el transcurrir de los años dentro de las organizaciones, y estas han permitido mejorar las condiciones de trabajo en aquellas que buscaron brindar un mejor servicio a sus clientes; modificaciones que hemos tomado en consideración para la realización del trabajo que se presenta.

Por historia se conoce que la comunicación, a un nivel interno en las organizaciones, se ha desarrollado simplemente como una estrategia o herramienta transmisora de información y no de comunicación; siendo esta simplemente aplicada desde los niveles superiores a niveles inferiores sin derecho a ser modificada.

Hoy, en un mundo moderno, complejo y competitivo, se entiende que las organizaciones han considerado a la comunicación interna de calidad, como el elemento fundamental de cambio y desarrollo en el cumplimiento de sus metas y propositivos organizacionales.

Los procesos comunicacionales que pudimos observar a partir de este trabajo nos indican que estos siempre han estado en constante cambio y transformación. Y gracias a estos procesos, se ha permitido consolidar la mejora de la comunicación a nivel de organización.

Del mismo modo, la aparición de la tecnología en el sistema de las organizaciones, el internet, programas y aplicativos, se han mejorado y

superado las expectativas en la organización de los trabajadores, más aún con la aparición de marketing 2.0 y otras estrategias comunicativas implementadas a la comunicación interna.

La revolución digital ha transformado la manera de comunicarse de las personas y de la sociedad en general y, este cambio, está llegando poco a poco a las organizaciones. En esta nueva era, más que nunca, las herramientas 2.0 están diseñadas para que el trabajador se encuentre en el centro de la comunicación, donde los mensajes fluyen en todas las direcciones de la compañía a gran velocidad, y donde verdaderamente, con una correcta gestión de las herramientas, el trabajador se pueda sentirse partícipe y miembro de la compañía de la que forma parte.

La comunicación digital hoy, se convirtió en el mejor aliado para el desarrollo de las organizaciones y de los trabajadores de una organización empresa o institución. En sí, para toda la sociedad en conjunto, haciendo que las comunicaciones y relaciones laborales sean sin duda una de las mejores en todo el mundo. Hoy ya no se habla de informaciones de área en área, en estos tiempos se comunican ideas, pensamientos, innovaciones y sobre todo, mejoras en el desarrollo comunicacional de las empresas y organizaciones.

No existe mejor activo en una organización que sus empleados, son estos los que marcan la diferencia y, los encargados a través de sus actos, de conseguir que una empresa consiga el éxito y los objetivos establecidos.

¿Se imaginan una mejor herramienta que la comunicación interna para lograr la motivación y para retener el talento para las organizaciones? realmente creo que las empresas, con este cambio cultural, y con una correcta gestión de la Comunicación Interna tienen la oportunidad de conseguir ventajas competitivas en su mercado, obtenidas a través de sus propios empleados, aumentando el sentido de pertenencia de los mismos, su satisfacción, motivación e involucración, obteniendo así una mayor eficacia y eficiencia de los mismos y una mayor productividad.

Pero ¿realmente el trabajo está hecho por parte de las organizaciones? La respuesta es claramente negativa, ya que tal y como ha quedado mostrado en los estudios descritos en la tesis, las organizaciones tienen mucho trabajo por delante, para adaptar su cultura comunicacional a la nueva realidad social (más del 43 % afirman no estar adaptadas a la cultura 2.0) y para la implantación de las nuevas herramientas denominadas 2.0.

El futuro de la Comunicación Interna de calidad camina en este sentido, y me atrevo a aventurar que, en un periodo no muy lejano, no se entenderá una organización que funcione sin una estrategia clara y concreta de Comunicación Interna y sin la implantación de las denominadas Redes Sociales de Social Media.

El Sector Asegurador no se puede quedar atrás en este cambio cultural, y tal y como ha quedado patente a través de los casos de éxito descritos anteriormente, la Comunicación Interna es un aspecto muy importante en nuestro sector. Lo más importante es no quedarse atrás, ya que, quizás una

correcta gestión de esta herramienta sea una de las claves de éxito en el futuro de cualquier compañía del sector.

Al finalizar en su trabajo, permite dar aportes sobre la comunicación interna, producto de sus análisis e investigación que permiten darnos una reflexión importante sobre la comunicación interna en el desarrollo organizacional, partiendo de la comunicación de doble sentido incluyendo la escucha correspondiente del interlocutor.

**Horna** ( 2022) presenta la importancia que tiene el trabajo coordinado y colaborativo, partiendo desde una buena comunicación que se desprende de los mismos trabajadores de una empresa, por su puesto que este estudio demostró en porcentajes que el 49 % de sus empleados desarrollan una buena comunicación entre ellos, lo que permite desarrollar favorablemente la organización.

Se presentan en los resultados del trabajo en referencia que nos permitió comprender aspectos descriptivos de la comunicación interna y de los usos de herramientas y estrategias dentro de la organización diseñada como una red de secuencias que integran a las áreas y direcciones de las organizaciones.

Además, considera los trabajos que se han realizado en el Perú y que le han dado una mayor solidez al planteamiento de la hipótesis que fundamente que la importancia de la comunicación interna influye en las relaciones laborales de una organización. El trabajo en la referencia expuesta consideró información real de las variables de estudio, asimismo el instrumento empleado que fue un



cuestionario recogió valiosa e importante información, tomando consideración de la escala de Likert y otros elementos bibliográficos que nos permitió tener relevancia del trabajo y que nos permitió tener como un buen antecedente en nuestro estudio, ya que fue aplicado a 40 trabajadores de una determinada área, estudio que concluye en que la comunicación dentro de una organización genera además de un buen clima, las buenas condiciones para atender al público.

Como conclusiones generales, tenemos.

1.-Se concluye que el trabajo realizado con relación a la comunicación interna de calidad influye muy significativamente en el clima organizacional de los trabajadores de las instituciones, organizaciones y empresas, en particular del sector de energía y minas, esta conclusión es producto del análisis de estudio realizado gracias a la correlación entre las variables de estudio, como también para la prueba de hipótesis se obtuvo el nivel de muy buena para lograr la significación positiva en el clima organizacional.

2.-También se pudo identificar que la comunicación intrapersonal influye de manera muy significativamente en el buen liderazgo que tiene los trabajadores de manera muy significativamente en el liderazgo que poseen algunos trabajadores, validando así la correlación de las dimensiones planteadas y propuestas en el estudio. Lo que se concluye que la comunicación entre dos variables con sus respectivas dimensiones lo que influye de manera positiva en el liderazgo que ejercen en los empleados de la empresa en estudio.

3. En este trabajo que hemos tomado como referencia concluye en su dimensión interpersonal influye significativamente en desempeño laboral que tiene las

organizaciones e impulsan el desarrollo integral de las organizaciones, en sus datos presentados el 0,826 tiene una relación con hipótesis planteadas, esto nos dio luces para continuar con nuestro trabajo.

4. En esta cuarta conclusión se pudo registrar la información que la comunicación a nivel de la institucional, si influye favorablemente y significativamente en las relaciones laborales particularmente motiva al buen trabajo que se inicia en la comunicación interna que se dan a partir de las líneas de mando y concluye en todas las oficinas y áreas de la organización.

En el Perú se han desarrollado diversos trabajos de investigación que dan un soporte y fundamentos para poder explicar como referentes y antecedentes probatorios a nuestro trabajo de investigación que tiene un sustento en sus planteamientos y lo describimos en el desarrollo del trabajo:

- Tesis “Influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Novocentro Universal SAC. sede El Tambo-Huancayo” realizado por Lady Jhoana Marin Vilchez en el año 2019 en la ciudad de Huancayo.

**Como conclusiones generales tenemos:**

1. La comunicación interna que posee la empresa Novocentro Universal SAC, como referencia de nuestro estudio, es positiva y muy alta, lo que nos brinda un panorama más amplio a cerca de la comunicación interna como herramienta elemental en el trabajo corporativo.
2. El trabajo en referencia, de acuerdo a su primer objetivo específico, arroja como resultado que esta no es favorable y muestra características deficientes,

donde afirman que una buena y adecuada forma de comunicación interna es fundamental, valorándole como una herramienta para identificar los principales problemas y que ella se vea reflejada en la productividad que pueda generar la empresa a favor de su crecimiento empresarial.

3. Asimismo, en relación al segundo objetivo planteado en este trabajo de investigación, el cual, tras el diagnóstico, manifiesta que el desempeño laboral de los trabajadores y colaboradores es regular. Se entiende la preocupación de un buen manejo del capital humano que se tiene en la empresa, principalmente los que están al frente de ella, como son el gerente, coordinadores, técnicos y otros quienes forman parte medular de la empresa en cuestión, sin dejar de lado a los trabajadores y colaboradores que siguen en la línea de mando, generando un clima de trabajo ventajoso y favorable.
4. Nos sirve referir la parte última de la conclusión de este trabajo de investigación el grado de relación de las variables comunicación interna y desempeño laboral. Esta última parte lo tomamos y acercamos a nuestro proyecto indicando que, gracias a una buena comunicación, existe el crecimiento laboral de una empresa.
5. En la tesis titulada “Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas; 2017” podemos tomar referencias que nos sirvieron como antecedentes para nuestro proyecto de investigación, presentado por Bach. Adm. Lupe Karín Trujillo Mariño. El trabajo que presenta el Bachiller en la referida tesis indica que, la comunicación interna influyó significativamente en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector de energía y minas, lo que

nos permite considerar que, si una organización tiene o desarrolla dentro de la institución una buena comunicación interna, influirá positivamente en el clima de los trabajadores de cualquier empresa o institución.

6. Otro aspecto que se aborda en la segunda conclusión de este trabajo de investigación, es que, si una organización tiene una buena comunicación interpersonal, esto reforzará el buen liderazgo de manera positiva y sostenida en la comunicación de los integrantes de la empresa.
7. Asimismo, se resalta en el trabajo presentado que, si existe buena comunicación intrapersonal, esta influirá de manera positiva y favorable en el trabajo en equipo. Estos elementos sólidos nos permiten tener una visión muy importante sobre cómo la comunicación interna influye en el desarrollo organizacional y empresarial, trabajo que tiene una semejanza en los propósitos que se establecen con nuestro trabajo de investigación.
8. En uno de los trabajos que hemos tomado para dar sustento como antecedente, manifiesta en su última conclusión que, si dentro de una organización, ya sea pública o privada el sentimiento positivo y motivación que tiene un trabajador influirá en el desarrollo y alcance de objetivos de la institución.
9. También hemos encontrado trabajos en nuestro país que tienen una semejanza a nuestra investigación en la tesis “Influencia de la comunicación interna en la satisfacción laboral en una empresa consultora” realizado en la región de Lima por los investigadores Meléndez Salazar, Iris y Vargas Chaupis, Sonia Nélica en enero del año 2018, en sus conclusiones se describe lo siguiente:

En la primera conclusión manifiestan que sí existe una correlación estrecha entre una buena comunicación interna y la satisfacción laboral dentro de la empresa descrita por los investigadores.

También, se pueden evidenciar conclusiones que nos permiten tener referencia de que la comunicación es fundamental y cómo esta influye en las relaciones que ejecutan los trabajadores de las organizaciones.

En el trabajo que nos basamos con referencia en el sustento de las bases teóricas, podemos advertir en la tercera conclusión, que las comunicaciones internas de calidad dentro de las instituciones tienen una alta influencia sobre las condiciones de las relaciones laborales de los empleados, lo que indica es que la comunicación de persona a persona es un elemento esencial en el diálogo de las áreas y oficinas.

También, se encontró que, la empresa tiene una forma de comunicación en todas sus áreas de tipo ascendente entre el trabajador y los demás responsables de las otras áreas, lo que permite que el nivel comunicativo y la productividad en el trabajo sea muy favorable, permitiéndonos esto dar una base sólida a nuestra investigación.

Entendiéndose también que existen elementos desfavorables que se pudieron hallar en este trabajo es que, la mayoría de los empleados reciben información por medio de correos electrónicos y estos son de difícil aceptación por parte de los trabajadores cuando no tienen una adecuada preparación y dominio en el uso de las TIC. Haciendo un poco dificultoso el recorrido de la información. Esto, por su puesto, se entiende como pequeños conflictos que generan retardo en el feedback de la institución.

Se pudieron ubicar trabajos en la ciudad de Huánuco que nos sirvieron como antecedentes, uno de ellos es la Tesis “La comunicación interna y su influencia en el desarrollo institucional del Instituto Superior Pedagógico Público “Marcos Durán Martel” de Amarilis – Huánuco 2015” presentado por Rivera Reymundez,

David Dalton Dueñas Rojas, Dayer Augusto Mamani Catacora, Violeta Pilar este trabajo aborda o nos conduce a las siguientes conclusiones:

En la primera conclusión de este trabajo, la Comunicación Interna y su influencia en el desarrollo institucional del Instituto Superior Pedagógico Público “Marcos Durán Martel” de Amarilis – Huánuco 2015. Se indica que el coeficiente de la comunicación dentro de la organización influye en un porcentaje de 0,2 % de la cultura de organización de una institución que integran docentes y personal administrativo, dando como resultado una muy reducida correlación entre estos dos factores, lo que nos permite evidenciar que es un buen indicador que nos permitió seguir adelante con nuestro trabajo.

En la conclusión siguiente se puede advertir que, existe una ligera influencia de la comunicación interna entre los grupos de docentes y administrativos, este hecho nos permitió saber con precisión que, es necesario adecuar y utilizar herramientas y estrategias comunicativas para generar cambios y desarrollo institucional dentro de las organizaciones, ya sea del estado o en las organizaciones empresariales.

Lo mismo se evidencia en la tercera conclusión de este trabajo, evidenciando que es necesario y oportuno generar condiciones comunicativas para que la comunicación sea fluida entre las áreas y oficinas de las organizaciones, resaltando que es muy elemental en estos tiempos modernos utilizar mecanismos comunicacionales para apertura espacios de desarrollo institucional.

Finalmente, en su última conclusión podemos apoyarnos en que la comunicación interna dentro de las organizaciones educativas es necesaria, pero en la institución de estudio no se puede evidenciar, por esa razón, algunas de las metas y propósitos de las instituciones no son posibles de alcanzar al no existir una comunicación fluida entre todo el personal que forma parte de una institución. En conclusión, lo que podemos señalar que estas organizaciones tienen que ser las que utilicen mecanismos y estrategias comunicativas para generar desarrollo y emprendimiento dentro de las organizaciones educativas

## **2.2.- Bases Teóricas**

### **2.2.1. La comunicación interna**

Es la vía más rápida para que tienen los trabajadores de una institución o empresa para alcanzar objetivos. Se entiende que el cliente interno, que es el trabajador, tiene que tener la cobertura rápida del diálogo entre los pares y las jefaturas para una buena coordinación, es originada como respuesta a las formas y necesidades de las compañías para mantener motivados a los empleados o al equipo humano, asimismo sirve como un filtro para mantener a los mejores empleados dentro de la empresa que constantemente e tiene que amoldar a los cambios que el mundo moderno experimenta diariamente.

Arriagada y Ulsen (2017) en su libro origen, evolución y objetivos de la comunicación como realidad y fenómeno corporativo siempre ha estado presente en las organizaciones, ya que es considerada como una herramienta estratégica comunicativa especial en las organizaciones y que es el corazón de toda organización, pero sus fundamentos se hacen más sólidos aun cuando toman las

teorías de Paul Watzlawick manifestando que las comunicaciones dentro de la empresa son esenciales.

En este trabajo de carácter correlacional nos permiten entender que es fundamental generar la comunicación interna de calidad, para tener un clima organizacional favorable entre los trabajadores para poder realizar acciones positivas y cumplir con lo establecido en la misión y visión con la que cuenta una organización. Su trabajo nos permite reafirmar los que nosotros hemos planteado en nuestra hipótesis general.

Brañez (2014) en su tesis Estrategias de comunicación interna y su influencia en la identidad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital, del distrito del Agustino en su conclusión general, nos da elementos positivos de que la aplicación de un conjunto de herramientas y estrategias comunicativas de calidad, va permitir tener un ambiente laboral favorable ya que todos los trabajadores de las diferentes direcciones sub gerencias y oficinas conocen en línea horizontal que es lo que se tiene que realizar para llegar a un buen puerto cumpliendo los objetivos establecidos en el PAT que consideran en la referida institución.

### **2.2.2.-Relaciones laborales**

Chiavenato (1999) en su libro La Administración de los Recursos Humanos, sustenta que la integración de los seres humanos o trabajadores en una organización se realiza con la finalidad de lograr un objetivo establecido, esto hace que la empresa se desarrolle y, a su vez, permita el crecimiento no solo del trabajador sino de la misma comunidad.



## **2.3.- Bases conceptuales**

### **La comunicación**

Es considerada como la forma de intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas, con el objetivo de trasladar información u opinión distinta que guardan un mensaje.

### **La comunicación interna**

Se entiende a todo proceso comunicacional interno que está orientada y dirigida a mantener una fluida y correcta comunicación entre los trabajadores y/o colaboradores de una empresa o institución, su raíz de este término está referido a generar espacios de dialogo entre los miembros que forman parte una empresa o institución, además estas formas de comunicación permiten tener motivados a los trabajadores para que logren desempeñarse de la mejor forma en la institución.

### **Comunicación horizontal**

Es aquella que se aplica desde la vida práctica entre las personas que forman parte de un entorno laboral o empresarial sin importarles la jerarquización de los cargos y de los diferentes departamentos.

### **Calidad**

Se refiere a la calidad y forma de vida que tiene las personas de una institución o empresa que se desprende desde la forma de los recursos y servicios.

**Relaciones personales**

Que se dan en los espacios de centros de trabajo con la finalidad de lograr los objetivos establecidos en la misión y visión de la empresa o institución pública, a esto se involucra la combinación de las capacidades y competencias, por ello es importante promover las relaciones interpersonales saludables que permiten generar climas laborales favorables.

**La comunicación oblicua. -**

Se entiende como todo un conjunto de herramientas comunicativas que se emplea en las organizaciones y consiste en llevar información de los departamentos de líneas superiores hacia las demás áreas de la institución con contenido de coordinación sobre acciones de venta y comercialización, que necesariamente tiene carácter de urgente y que se desprende de los superiores.

**Relaciones laborales. -**

Se conoce y entiende que en una empresa existe vínculos e integraciones entre los trabajadores, gerentes, accionistas y clientes, aseas integraciones se le conoce como vínculos laborales, todas estas interacciones necesariamente tienen que ser de comprensión y armoniosas bajo los criterios de una comunicación interna de integración y desarrollo para la organización, cumpliendo los cometidos y propósitos establecidos.

**2.4.- Bases Epistemológicas**

Nuestro trabajo de acuerdo a las bases científicas y epistemológicas se ubica, de acuerdo a su carácter, en el enfoque cuantitativo lo que permite estar en interacción con el fenómeno de estudio David K Berlo (1969) En su libro proceso de la comunicación, sustenta que la comunicación es proceso complejo realizado por los seres humanos para emitir juicios, sentimientos, emociones para

vincularnos más con nuestros semejantes, esto por su puesto haciendo uso de la razón.

Según **Aristóteles** en el siglo XVII la comunicación como una retórica como la búsqueda de todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance para integrar a las personas.

Tomando las referencias anteriores, la **comunicación interna** es fundamental para el buen funcionamiento de la empresa, sostenemos que la comunicación interna de calidad es muy importante para el buen desarrollo de las organizaciones y empresas modernas, si no existiera, no sería posible entablar coordinaciones que beneficien al desarrollo de la empresa de manera eficiente, además de no poder integrar a los trabajadores para concretar la Visión y Misión de la institución.

## CAPITULO III METODOLOGIA

### 3.1.-Ámbito

El trabajo se desarrolló en las instalaciones de la ONG Islas de Paz, jurisdicción del distrito Amarilis, provincia y región de Huánuco. Es una organización no gubernamental, que fue creada en el año 2015, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de las personas y familias de las comunidades rurales de nuestra región, Huánuco que se encuentra considerada uno de los departamentos con mayor pobreza en el país, tiene aportantes a países extranjeros. Su Misión y Visión se centra específicamente en lineamientos como: Solidaridad, autoayuda sostenibilidad y efecto multiplicador, armonía con el ambiente, respeto transparencia y dialogo.

### 3.2.-Población

La población considerada para nuestra investigación son todos trabajadores de las diferentes áreas y oficinas de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022, que viene laborando en esta institución, en un número de 40 trabajadores y colaboradores de esta institución no gubernamental, concepción que se le otorga a (Hernández Sampieri, 2014), *“Metodología de la investigación”* Editorial Mac Graw Hill Education pp 174 considera a la población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y características comunes.

### 3.3.-Muestra

Selección de la muestra

Para la muestra del presente trabajo de investigación se consideró un número de 30 trabajadores de la ONG Islas de Paz Huánuco, tomando las consideraciones establecidas por Sampieri (2014), “Metodología de la investigación” la muestra es esencial el desprendimiento muestral en subgrupos de la población determinada y que tiene las mismas características de la población del estudio que se trabajó.

### **3.4.- Nivel y tipo de estudio**

El presente trabajo de investigación que se presenta como producto de nuestro estudio pertenece al nivel explicativo, ya que los resultados obtenidos explican los efectos del programa de comunicación interna de calidad y su influencia en las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

### **Tipo de investigación**

El trabajo de investigación, de acuerdo a su finalidad, es una investigación aplicada por que su propósito ha sido mejorar la comunicación interna del personal y trabajadores, con la finalidad de mejorar las condiciones comunicativas y las relaciones laborales de los trabajadores del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

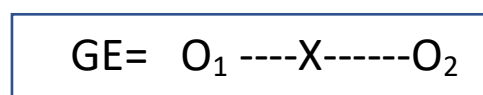
En su ejecución se pudo observar y medir por medio de mediciones estadísticas el nivel de comunicación interna y su influencia en las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022, antes y después de realizar la propuesta experimental centrada en las estrategias de comunicación interna de calidad, con la finalidad de mejorar las relaciones

laborales de los trabajadores y personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

### 3.5.-Diseño de investigación

El trabajo motivo de estudio asumió el diseño pre experimental denominado pre prueba- post prueba trabajado en un solo grupo, se pudo aplicar a un solo grupo de trabajadores, empleados y colaboradores de la ONG Islas de Paz de la ciudad de Huánuco Perú 2022, sin antes de darle las indicaciones, recomendaciones y preparación en las orientaciones del manejo comunicacional por áreas y oficinas, ya que se trató de un trabajo experimental, dándoles las reuniones e indicaciones a los trabajadores, luego se pudo aplicar la pre prueba y pos prueba del cuestionario, según Hernández ( 2014) y que es la propuesta de diseño de investigación que refiere la manipulación de una de la variable dependiente con un propósito intencionado.

Esquema



Donde:

VI: Variable. – Comunicación Interna de Calidad

VD: Variable. -Relaciones laborales del personal de la ONG Islas de paz Huánuco Perú

2022.

G: Representa al grupo conformado por 30 trabajadores y colaboradores de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

O<sub>1</sub>: Representa la observación de entrada (pre prueba) para medir las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.  
(Cuestionario compuesto por 36 preguntas)

X: Representa la propuesta de estrategias de comunicación interna de calidad  
(Talleres de comunicación interna de calidad)

O<sub>2</sub>: Representa la observación de salida (pos Prueba) para medir las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

### **3.6.-Métodos, técnicas e instrumentos**

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en la recolección de datos se ejecutó por medio de la evaluación sistemática, teniendo en cuenta como un instrumento una prueba de inicio (pre prueba y pos prueba) cuya finalidad fue medir las reacciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú.2022.

La mencionada prueba (cuestionario) estuvo conformada por:

1.-Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

12 ítems

2.-Objetivo 2 Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en el desempeño profesional del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022.

12 ítems

3.- Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022

12 ítems

### **3.7.-Validación y confiabilidad del instrumento**

Validación de la prueba

Validación de la prueba se realizó tomando en consideración los instrumentos empleados en otros trabajos de investigación que ya se encontraban validadas y que coinciden con los criterios propuestos para el estudio según Zapata (2016) considera que la validez lo realiza los especialistas o expertos que revisan y aprueban el cuestionario previa evaluación, en nuestro caso se consideró a tres especialistas de nuestra facultad.

**Tabla N° 03.**

*Valoración de Juicio de Expertos*

N°	Apellidos y Nombres	Porcentaje de Aceptación
01	Mg. DOMINGUEZ MONTALVO Glizeth Teresa	98 %
02	Mg. VLADIMIR PAVEL Félix Félix	98 %
03	Lic. PARDAVE MARTEL Yulbrynnner Yañez	98 %
<b>TOTAL</b>		98 %

### 3.8.-Procedimiento

Procesamiento de datos

Este proceso en la ejecución del trabajo de investigación se ejecutó por medio de cuadros estadísticos ordenados y que luego se muestran en gráficos para ilustrar mejor los resultados: para ello se utilizó el sistema SPSS, posteriormente la información se dio a conocer en referencia numérica y en porcentajes partiendo de la variable de estudio y que tiene como origen las dimensiones y sobre ellos los indicadores, luego se dio a conocer en información literal todos los resultados encontrados.

### 3.9.-Tabulación y análisis de datos

En el trabajo que se desarrolló, se consideró determinar los resultados de las variables que se presentaron y su relación con las variables de estudio que tuvo que ser analizadas de acuerdo con el enfoque de investigación establecida, para así



poder dar respuesta al problema planteado y sin dejar de lado los objetivos establecidos, partiendo de la hipótesis planteada, estos resultados se presentan en cuadros de tabulación debidamente sistematizados.

Estos cuadros se presentan de la siguiente manera:

- 1.-Se detallan las variables identificadas, el propósito del estudio en desarrollo de acuerdo con el instrumento establecido.
- 2.-Se han determinados las variables analizadas en cuadros simples, de acuerdo con los objetivos y las hipótesis.
- 3.-Se consideraron las variables que deben cruzarse, según los objetivos y las hipótesis planteadas.
- 4.-Se esquematizó los cuadros que requieran de acuerdo con los casos o categorías.
- 5.-Se consideró un listado que deberá ser analizado respectivamente.

### **3.10.-Consideraciones éticas. –**

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de encontrar afirmaciones desde el mismo hecho de recolectar datos que nos dieron interpretaciones y más adelante divulgaciones que demuestren en los resultados, enmarcados dentro de la veracidad y en estricto cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de nuestra universidad nacional “Hermilio Valdizan” de Huánuco, por lo que ponemos en consideración responsablemente los derechos de autor ceñidos a las disposiciones y normatividad de las citas textuales recogidas como fuentes de información, sin otorgar espacio al plagio ni copia de los documentos. Asimismo, se tomó en cuenta las consideraciones de los trabajadores y colaboradores de la ONG Islas de Paz 2022, al momento de aplicar el programa y posterior a ella la prueba, sin ocasionarles ninguna afectación a su condición de

trabajo y normal desarrollo de su actividad laboral, dándoles un buen trato a cada momento. Finalmente, nuestra investigación se realizó tomando en cuenta criterios de carácter teórico y metodológico de la investigación científica, y los otros procesos que acompañan como son la recolección, procesamiento y luego la sistematización de la información tomada en el marco de la ética y la investigación.

## CAPITULO IV RESULTADO

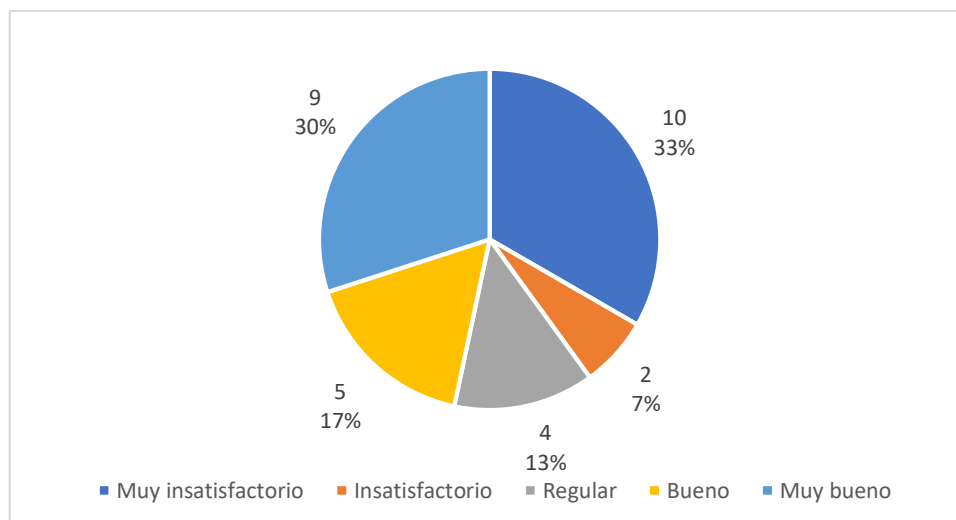
### Resultados

#### Análisis descriptivo

**Tabla N° 01:**  
*Relaciones interpersonales, Pre prueba*

	$f_i$	$F_i\downarrow$	$F_i\uparrow$	$h_i$	$H_i\downarrow$	$H_i\uparrow$
Muy insatisfactorio	10	10	30	0.33	0.33	1.00
Insatisfactorio	2	12	20	0.07	0.40	0.67
Regular	4	16	18	0.13	0.53	0.60
Bueno	5	21	14	0.17	0.70	0.47
Muy bueno	9	30	9	0.30	1.00	0.30
	30			1.00		

**Figura N° 01:**  
*Relaciones interpersonales, Pre prueba*



#### Descripción e interpretación

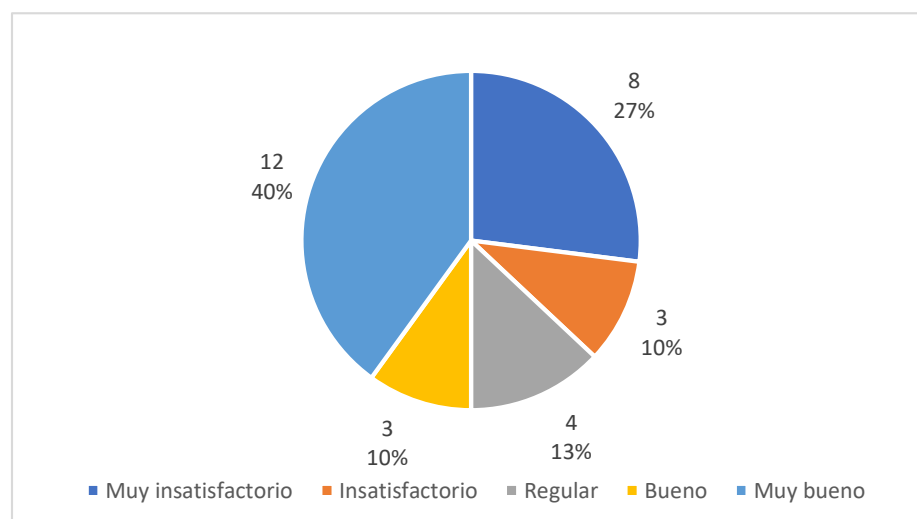
Tras realizar el pre prueba se pudo observar en la Tabla 1 y Gráfico 1 que, de los 30 trabajadores encuestados: 10 indicaban que las relaciones interpersonales se

encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 33%. 2 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 7%. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 13%. 5 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 17%. Finalmente, 9 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 30% restante

**Tabla N° 02:**  
*Relaciones interpersonales, Post prueba*

	$f_i$	$F_{i\downarrow}$	$F_{i\uparrow}$	$h_i$	$H_{i\downarrow}$	$H_{i\uparrow}$
Muy insatisfactorio	12	12	30	0.40	0.40	1.00
Insatisfactorio	3	15	18	0.10	0.50	0.60
Regular	4	19	15	0.13	0.63	0.50
Bueno	3	22	11	0.10	0.73	0.37
Muy bueno	8	30	8	0.27	1.00	0.27
	30			1.00		

**Figura N° 2:**  
*Relaciones interpersonales, Post prueba*



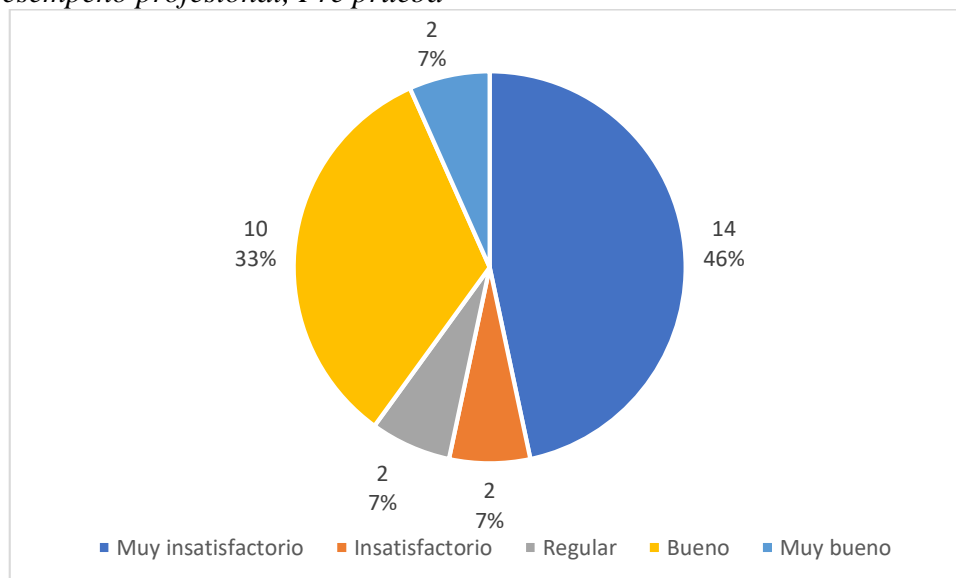
### Descripción e interpretación

Tras realizar la Post prueba se puede observar en la Tabla 2 y Gráfico 2 que, de los 30 trabajadores encuestados: 12 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 40 %. 2 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 13 %. 3 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 10 %. 3 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 10 %. Finalmente, 8 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 27 % restante.

**Tabla N°3:**  
*Desempeño profesional, Pre prueba*

	$f_i$	$F_i\downarrow$	$F_i\uparrow$	$h_i$	$H_i\downarrow$	$H_i\uparrow$
Muy insatisfactorio	14	14	0.47	0.47	1.00	14
Insatisfactorio	2	16	0.07	0.53	0.53	2
Regular	2	18	0.07	0.60	0.47	2
Bueno	10	28	0.33	0.93	0.40	10
Muy bueno	2	30	0.07	1.00	0.07	2
	30		1.00		1.00	30

**Figura N° 03:**  
*Desempeño profesional, Pre prueba*



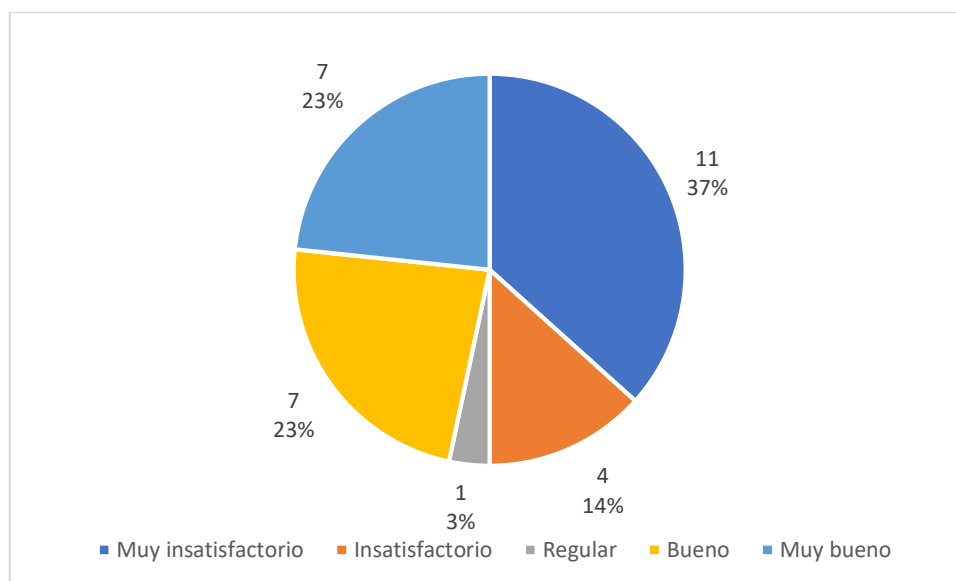
#### Descripción e interpretación

Tras realizar la Pre prueba se puede observar en la Tabla 3 y Gráfico 3 que, de los 30 trabajadores encuestados: 14 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 46 %. 2 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 7 %. 2 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 7 %. 10 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 33 %. Finalmente, 2 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 7 % restante.

**Tabla N° 04:**  
*Desempeño profesional, Post prueba*

	$f_i$	$F_i\downarrow$	$F_i\uparrow$	$h_i$	$H_i\downarrow$	$H_i\uparrow$
Muy insatisfactorio	11	11	30	0.37	0.37	1.00
Insatisfactorio	4	15	19	0.13	0.50	0.63
Regular	1	16	15	0.03	0.53	0.50
Bueno	7	23	14	0.23	0.77	0.47
Muy bueno	7	30	7	0.23	1.00	0.23
	30			1.00		

**Figura N° 04:**  
*Desempeño profesional, Post prueba*



#### Descripción e interpretación

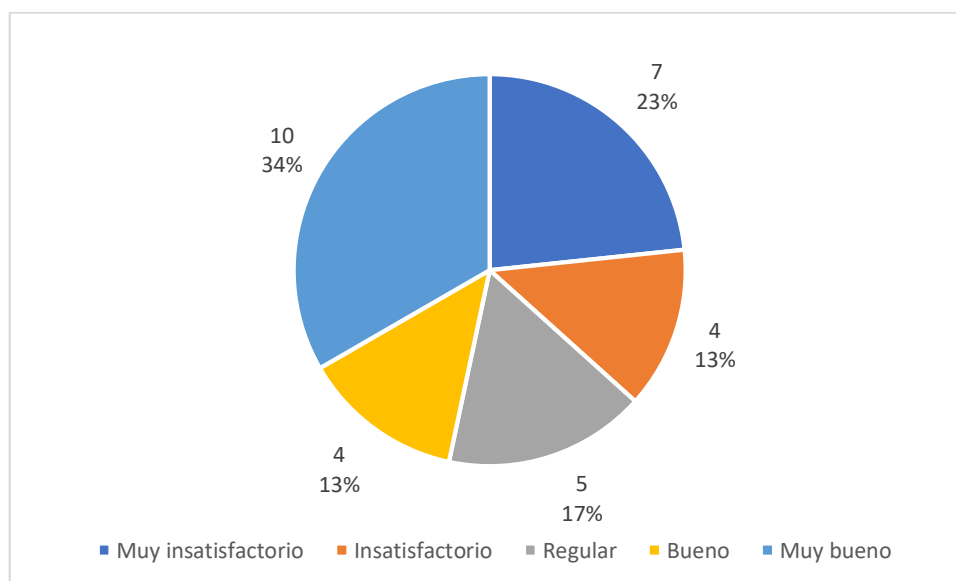
Tras realizar la Post prueba se puede observar en la Tabla 4 y Gráfico 4 que, de los 30 trabajadores encuestados: 11 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 37 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 14 %. 1 que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 3 %. 7 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 23 %. 7 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy bueno” representando al 23 %.

indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 3 %. 7 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 23 %. Finalmente, 7 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 23 % restante.

**Tabla N° 05:**  
*Participación del personal, Pre prueba*

	$f_i$	$F_{i\downarrow}$	$F_{i\uparrow}$	$h_i$	$H_{i\downarrow}$	$H_{i\uparrow}$
Muy insatisfactorio	7	7	30	0.23	0.23	1.00
Insatisfactorio	4	11	23	0.13	0.37	0.77
Regular	5	16	19	0.17	0.53	0.63
Bueno	4	20	14	0.13	0.67	0.47
Muy bueno	10	30	10	0.33	1.00	0.33
	30			1.00		

**Figura N° 05:**  
*Participación del personal, Pre prueba*



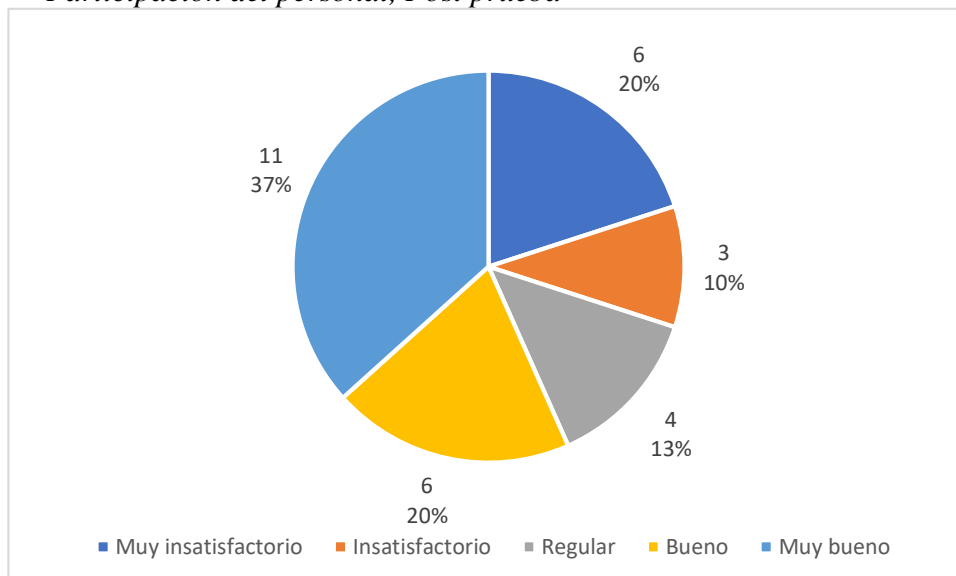


### Descripción e interpretación

Tras realizar la Post prueba se puede observar en la Tabla 6 y Gráfico 6 que, de los 30 trabajadores encuestados: 7 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 23 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 13 %. 5 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 17 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 13 %. Finalmente, 10 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 34 % restante.

**Tabla N° 06:**  
*Participación del personal, Post prueba*

	$f_i$	$F_i\downarrow$	$F_i\uparrow$	$h_i$	$H_i\downarrow$	$H_i\uparrow$
Muy insatisfactorio	6	6	30	0.20	0.20	1.00
Insatisfactorio	3	9	24	0.10	0.30	0.80
Regular	4	13	21	0.13	0.43	0.70
Bueno	6	19	17	0.20	0.63	0.57
Muy bueno	11	30	11	0.37	1.00	0.37
	30			1.00		

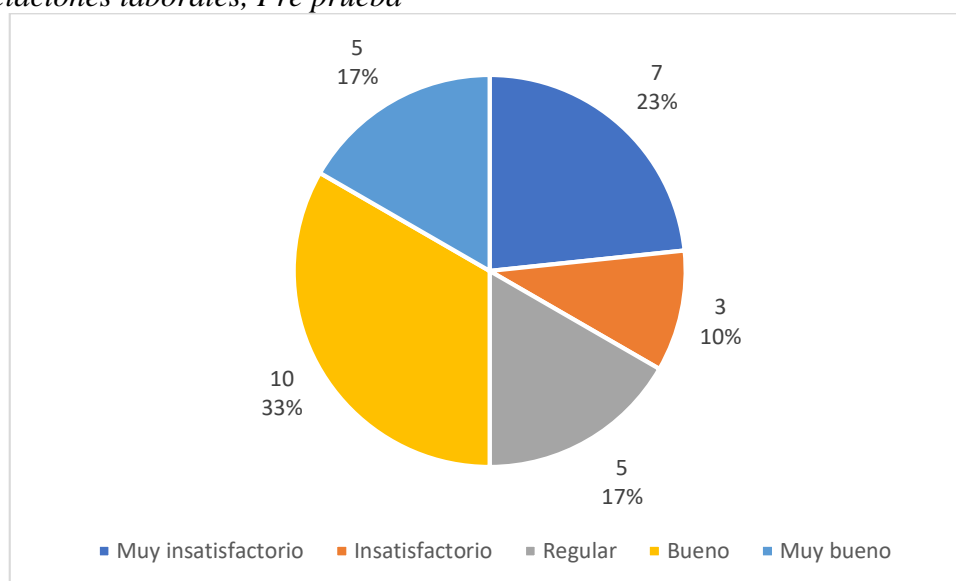
**Figura N° 06:***Participación del personal, Post prueba***Descripción e interpretación**

Tras realizar la Pre prueba se puede observar en la Tabla 5 y Gráfico 5 que, de los 30 trabajadores encuestados: 6 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 20 %. 3 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 10 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 13 %. 6 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 20 %. Finalmente, 11 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 37 % restante.

**Tabla N° 07:**  
*Relaciones laborales, Pre prueba*

	$f_i$	$F_{i\downarrow}$	$F_{i\uparrow}$	$h_i$	$H_{i\downarrow}$	$H_{i\uparrow}$
Muy insatisfactorio	7	7	30	0.23	0.23	1.00
Insatisfactorio	3	10	23	0.10	0.33	0.77
Regular	5	15	20	0.17	0.50	0.67
Bueno	10	25	15	0.33	0.83	0.50
Muy bueno	5	30	5	0.17	1.00	0.17
	30			1.00		

**Figura N° 07:**  
*Relaciones laborales, Pre prueba*



#### Descripción e interpretación

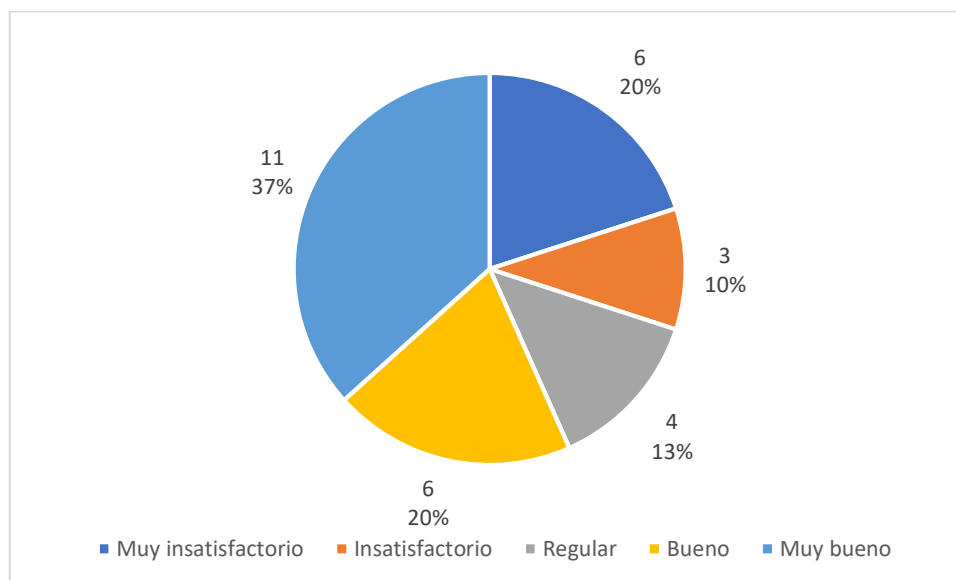
Tras realizar la Pre prueba se puede observar en la Tabla 7 y Gráfico 7 que, de los 30 trabajadores encuestados: 7 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 7 %. 3 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 10 %. 5 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 17 %. 4

indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 13 %. Finalmente, 5 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 17 % restante.

**Tabla N° 08:**  
*Relaciones laborales, Post prueba*

	$f_i$	$F_{i\downarrow}$	$F_{i\uparrow}$	$h_i$	$H_{i\downarrow}$	$H_{i\uparrow}$
Muy insatisfactorio	6	6	30	0.20	0.20	1.00
Insatisfactorio	3	9	24	0.10	0.30	0.80
Regular	4	13	21	0.13	0.43	0.70
Bueno	6	19	17	0.20	0.63	0.57
Muy bueno	11	30	11	0.37	1.00	0.37
	30			1.00		

**Figura N° 08:**  
*Relaciones laborales, Post prueba*



Tras realizar la Post prueba se puede observar en la Tabla 8 y Gráfico 8 que, de los 30 trabajadores encuestados: 6 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 20 %. 6 indicaban

que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 20 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 13 %. 6 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 20 %. Finalmente, 11 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 37 % restante

### **Análisis inferencial**

#### **Comprobación de hipótesis**

Para hacer la comprobación de hipótesis se ha recurrido a la prueba de Diferencia de proporciones cuya fórmula es la que se muestra a continuación:

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{\frac{p_1 \cdot q_1}{n_1} + \frac{p_2 \cdot q_2}{n_2}}}$$

Donde:

$p$  = Proporción a evaluar, correspondiente a los resultados de la Post prueba.

Para esta investigación se está considerando las frecuencias acumuladas entre los niveles “Bueno” y “muy bueno”.

$q$  = Proporción complementaria, resultante de la operación  $1 - p$ .

$n$  = Total de la muestra evaluada.

Hipótesis general

$H_1$  La comunicación interna de calidad influye en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

$H_0$  La comunicación interna de calidad no influye en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

$$z = \frac{0,57 - 0,47}{\sqrt{\frac{0,57 \times 0,43}{30} + \frac{0,47 \times 0,53}{30}}}$$

$$z = 0,779$$

Toma de decisión

Se puede observar que al aplicar la fórmula de diferencia de proporciones se obtiene un valor Z de 0,779 lo cual permite rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

$H_1$  La comunicación interna de calidad influye en las relaciones interpersonales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

$H_0$  La comunicación interna de calidad no influye en las relaciones interpersonales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

$$z = \frac{0,57 - 0,47}{\sqrt{\frac{0,57 \times 0,43}{30} + \frac{0,47 \times 0,53}{30}}}$$

$$z = 0,779$$

Toma de decisión

Se puede observar que al aplicar la fórmula de diferencia de proporciones se obtiene un valor Z de 0,779 lo cual permite rechazar la hipótesis nula.

$H_1$  La comunicación interna de calidad influye en el desempeño laboral del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

$H_0$  La comunicación interna de calidad no influye en el desempeño laboral del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022

$$z = \frac{0,47 - 0,37}{\sqrt{\frac{0,47 \times 0,53}{30} + \frac{0,37 \times 0,63}{30}}}$$

$$z = 0,790$$

Toma de decisión

Se puede observar que al aplicar la fórmula de diferencia de proporciones se obtiene un valor Z de 0,790 lo cual permite rechazar la hipótesis nula.

$H_1$  La comunicación interna de calidad influye en la participación del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

$H_0$  La comunicación interna de calidad no influye en la participación del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

$$z = \frac{0,50 - 0,40}{\sqrt{\frac{0,50 \times 0,50}{30} + \frac{0,40 \times 0,60}{30}}}$$

$$z = 0,782$$

Toma de decisión

Se puede observar que al aplicar la fórmula de diferencia de proporciones se obtiene un valor Z de 0,782 lo cual permite rechazar la hipótesis nula.

## CAPITULO V DISCUSIÓN

Según Courbis (2019) en su artículo la Comunicación interna de calidad. El presente estudio se enmarcó en una investigación pre experimental, donde se resalta que la comunicación interna se relaciona con la calidad de la gestión administrativa y permite tener mejores resultados en las relaciones laborales, pero sobre todo se mejora significativamente el desempeño laboral en la atención al cliente.

En nuestro trabajo de investigación se pudo hallar que, 11 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 37 % restante. Asimismo, al hacer la comprobación de hipótesis se obtuvo un valor Z de 0,779 lo cual permite aceptar la hipótesis que los programas y charlas de comunicación interna de calidad mejoran significativamente las relaciones laborales en la ONG Islas de Paz.

Nuestro trabajo demuestra que los trabajadores de la ONG Islas de Paz requieren de actividades y estrategias de comunicación de calidad para mejorar las relaciones laborales y por consiguiente dar una buena atención al cliente, principios tomados como referencia desde los conceptos que le han permitido crecer a los alemanes como nación.



## CONCLUSIONES

### Primero

Se determinó la influencia significativa alta de la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022. Tras realizar la Post prueba se puede observar en la Tabla 8 y Gráfico 8 que, de los 30 trabajadores encuestados: 6 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 20 %. 6 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 20 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 13 %. 6 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 20 %. Finalmente, 11 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 37 % restante. Asimismo, al hacer la comprobación de hipótesis se obtuvo un valor Z de 0,779 lo cual permite aceptar la hipótesis alternativa.

### Segundo

Se determinó la influencia significativa alta de la comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022. Tras realizar la Post prueba se puede observar en la Tabla 2 y Gráfico 2 que, de los 30 trabajadores encuestados: 12 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 40 %. 2 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 13 %. 3 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 10 %. 3 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 10 %. Finalmente, 8 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 27 % restante. Asimismo, al hacer la comprobación de hipótesis se obtuvo un valor Z de 0,779 lo cual permite aceptar la hipótesis alternativa.

### **Tercero**

Se determinó la influencia significativa alta de la comunicación interna de calidad en el desempeño profesional del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022. Tras realizar la Post prueba se puede observar en la Tabla 4 y Gráfico 4 que, de los 30 trabajadores encuestados: 11 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 37 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 14 %. 1 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 3 %. 7 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 23 %. Finalmente, 7 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 23 % restante. Asimismo, al hacer la comprobación de hipótesis se obtuvo un valor Z de 0,790 lo cual permite aceptar la hipótesis alternativa.

### **Cuarto**

Se determinó la influencia significativa alta de la comunicación interna de calidad en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022. Tras realizar la Post prueba se puede observar en la Tabla 6 y Gráfico 6 que, de los 30 trabajadores encuestados: 23 indicaban que las relaciones interpersonales se encontraban en un nivel “Muy insatisfactorio” representando al 7 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Insatisfactorio” representando al 13 %. 5 indicaban que se encontraban en un nivel “Regular” representando al 17 %. 4 indicaban que se encontraban en un nivel “Bueno” representando al 13 %. Finalmente, 10 indicaban que se encontraban en un nivel “Muy satisfactorio” representando al 34 % restante. Asimismo, al hacer la comprobación de hipótesis se obtuvo un valor Z de 0,782 lo cual permite aceptar la hipótesis alternativa.

## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

El trabajo, desde el alcance teórico el análisis de los resultados obtenidos, para la estructura de investigación, con el suo propósito de que permita continuar con el estudio y mejorar las condiciones comunicativas a nivel institucional en el sector público y privado. Por consiguiente, se recomienda a los docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, incidir en el diseño y sobre todo proponer a los estudiantes de esta carrera buscar espacios institucionales para aplicar la propuesta comunicativa de implementar la Comunicación Interna de Calidad para mejorar las condiciones laborales de las instituciones.

### **Primero**

El cambio que ha generado en la aplicación de charlas de comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022, plantea la necesidad de aplicar la sugerencia a la institución donde se realizó el estudio, así como a las diferentes organizaciones no gubernamentales y/o similares, para desarrollar estrategias comunicativas que mejoren las condiciones y relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

### **Segundo**

El cambio que ha generado la aplicación de charlas de comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022, plantea la necesidad de aplicar la sugerencia a la institución donde se realizó el estudio, así como a las diferentes organizaciones no gubernamentales y/o similares, para desarrollar estrategias comunicativas que

mejoren las condiciones y relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

### **Tercero**

El cambio que ha generado la aplicación de charlas de comunicación interna de calidad en el desempeño profesional del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022, plantea la necesidad de aplicar la sugerencia a la institución donde se realizó el estudio, así como a las diferentes organizaciones no gubernamentales y/o similares, para desarrollar estrategias comunicativas que mejoren las condiciones y relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

### **Cuarto**

El cambio que ha generado la aplicación de charlas de comunicación interna de calidad en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022, plantea la necesidad de aplicar la sugerencia a la institución donde se realizó el estudio, así como a las diferentes organizaciones no gubernamentales y/o similares, para desarrollar estrategias comunicativas que mejoren las condiciones y relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.

## Referencias

Acosta de la Cuba, A. J. (s.f.). Situación del término talento en la actualidad y su relación con las relaciones laborales industriales {Tesis de licenciado, Universidad Nacional San Agustín}. *Situación del término talento en la actualidad y su relación con las relaciones industriales año 2016.*

Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa-Perú, Perú.

Aguila, D. (s.f.). La Comunicación Interna y su Incidencia en la Calidad de Servicio al Cliente en la Empresa Hotelera Royal Tingo Maria 2020. *Tesis.*

Universidad Privada de Huánuco, Huánuco-Perú.

Avalos Ibañez, A. (s.f.).

Avalos Ibañez, A. (2022). *Relaciones Interpersonales y Clima Laboral en la Empresa Minera JyS Contratistas Generales SAC provincia de Pataz [Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de Trujillo].* Repositorio institucional, Pataz-Trujillo.

Bercenuelo. (2016). *La Comunicación Empresarial.* Madrid: Estudio de Comunicación S.A.

Bermudez. (s.f.). La Comunicación Interna en las Organizaciones. *Artículo.* Master Universitario RRHH, Mexico.

Brañez. (s.f.). Estrategias de Comunicación Interna y su Influencia en la Identidad Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital del Agustino. *Tesis.* Universidad Peruana Unión, Ñaña Perú.

- Charry. (s.f.). La Gestion de la Comunicación y el Clima Organizacional en el Sector Público. *La Gestion de la Comunicación Interna*. Ministerio de Educación, Lima- Perú.
- Chiavenato , I. (1999). *Administracion de los recursos humanos 5 ta ed.* (Vol. 5 ta ed.). Los Angeles- EE.UU: Mc Graw Hill.
- Choquehuanca Ortiz, K. (2021). *La Motivación y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de Seguridad de la Compañía Nacional de Vigilancia S.A (CONAVISA)[Tesis de Licenciado Universidad Nacional Enrique Guzman y Valle La Cantuta]*. Repositorio institucional, Lima-Perú, Perú.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodologia dela investigación* (6 a Edición ed., Vol. 6ta Edición). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernndo. (s.f.). *Las Buenas Prácticas en la Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones del Mar del Plata. Artículo Científico*. Universidad Nacional del Mar del Plata, Argentina.
- Horna de la Cruz, G. (2022). *Comunicación Interna y Uso del Mailling en una Empresa Concesionaria de la Red Vial del Perú, 2021 [Tesis de Maestria, Universidad Cear Vallejo]*. Repositorio institucional, Trujillo-Perú, Trujillo-Perú.
- Huamanculi. (s.f.). *Relacion entre la Comunicación Interna y la Calidad de las Relaciones en la MYPE TERAH SAC. Tesis*. Universidad San Martin de Porras, Lima Perú.

- Marin. (s.f.). Influencia de la Comunicación Interna en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa NOVOCENTRO UNIVERSAL SAC. *Tesis*. Universidad Continental, El Tambo Huancayo.
- Miyagi, A. (25 de agosto de 2016). Cambio de piel: un repaso por la historia del tatuaje. *Actualidad*.
- Morales Flores, A. (2021). *Comunicación Interna y la Motivación Laboral de los Socios de la Empresa Mara Sal, Cusco 2021* ] *Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración y Finanzas, Universidad Autónoma de Ica*]. Repositorio institucional, Ica-Perú, Perú.
- Oyarvide. (s.f.). La Comunicación Interna como Herramienta Indispensable de la Administración de Empresas. *Artículo científico*. Revista de Ciencia, Colombia.
- Reyes. (s.f.). Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna. *Artículo Científico*. Universidad de Chile, Santiago-Chile.
- Rivera. (s.f.). La Comunicación Interna y su Influencia en el Desarrollo Institucional del ISPP "MDM". *Tesis*. Universidad Nacional Hermilio Valdiza, Amarilis Huánuco Perú.
- Solano. (s.f.). La Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de la Empresa COSAPI DATS 2018. *Influencia de la Comunicación Interna*. Universidad San Martín de Porras, Lima Perú 2018.
- Tatuajes, M. f. (08 de julio de 2019). *Medium*. Obtenido de Datos sobre el mundo de los tatuajes: <https://medium.com/@tatuaje>

- Trani. (s.f.). La Comunicación Interna una Herramienta al Servicio de las Organizaciones. *La Comunicación Interna*. Universidad de Barcelona, Barcelona -España.
- Trujillo. (s.f.). Influencia de la Comunicación Interna en el Clima Organizacional de los Empleados de las Instituciones Públicas Descentralizadas del Sector Energía y Minas. *Tesis*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Lima Perú.
- Zapata. (s.f.). Relación entre Comunicación Interna y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Organización Educativa de Chíncha Alta. *Trabajo de Investigación*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Perú 2020.



**ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA:**

INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE CALIDAD EN LAS RELACIONES LABORALES DEL PERSONAL DE LA ONG ISLAS DE PAZ HUÁNUCO PERÚ -2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS																								
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> La comunicación interna de calidad influye en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022</p>	<p><b>VI=</b> Influencia de la comunicación interna de calidad</p>	<p><b>Valoración</b>  SI-NO</p>	<p><b>Nivel y tipo de inv.</b> Nivel Explicativo</p> <p><b>Tipo</b>  Experimental variante pre experimental Longitudinal con una medida antes y después de la intervención en un mismo grupo</p>	<p><b>Población.</b> Todos los 40 trabajadores de la ONG Islas de Paz <b>Muestra:</b> 30 empleados de la ONG. <b>Muestreo</b> No probabilística</p> <table border="1"> <tr> <td>Tamaño de la población</td> <td>N</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Error Alfa</td> <td>Alfa</td> <td>0.005</td> </tr> <tr> <td>Nivel de confianza</td> <td>1-alfa</td> <td>0.09</td> </tr> <tr> <td>Z de (1-alfa)</td> <td>Z (1-alfa)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desempeño</td> <td>D</td> <td>0.50</td> </tr> <tr> <td>Complemento de desempeño</td> <td>q</td> <td>050</td> </tr> <tr> <td>Precisión</td> <td>d</td> <td>0.05</td> </tr> <tr> <td>Tamaño de la muestra</td> <td>n</td> <td>196.21</td> </tr> </table>	Tamaño de la población	N	40	Error Alfa	Alfa	0.005	Nivel de confianza	1-alfa	0.09	Z de (1-alfa)	Z (1-alfa)		Desempeño	D	0.50	Complemento de desempeño	q	050	Precisión	d	0.05	Tamaño de la muestra	n	196.21	<p>Técnica N° 01 Encuesta •Instrumento N° 01 Cuestionario</p>
Tamaño de la población	N	40																													
Error Alfa	Alfa	0.005																													
Nivel de confianza	1-alfa	0.09																													
Z de (1-alfa)	Z (1-alfa)																														
Desempeño	D	0.50																													
Complemento de desempeño	q	050																													
Precisión	d	0.05																													
Tamaño de la muestra	n	196.21																													
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> <b>P.E1</b> ¿Cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Peru-2022?  <b>P.E.2</b> ¿Cómo influye la comunicación interna de calidad en el desempeño laboral del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Peru-2022?  <b>P.E.3</b> ¿Cómo influye la comunicación interna de calidad en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Peru-2022</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> <b>O.E.1.</b> Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022. <b>O.E.2.</b> Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en el desempeño profesional del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022. <b>O.E.3.</b> Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b> <b>H.E.1.</b> La comunicación interna de calidad influye en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022 <b>H.E.2.</b> La comunicación interna de calidad influye en el desempeño profesional del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022 <b>H.E.3</b> . La comunicación interna de calidad influye en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022</p>	<p><b>VD=</b> Relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.</p> <p><b>DIMENSIONES</b> 1.-Relaciones interpersonales 2.-Desempeño profesional 3.-Participacion</p>	<p>Libertad de expresión Reconocimiento Interacción Valoración Satisfacción</p>	<p><b>Método de inv.</b>  Cuantitativo, deductivo de análisis de intervención. Comparativo por que compara medidas de pre y pos test en mismo grupo.</p> <p><b>Diseño de inv.</b>  Pre experimental longitudinal</p> <p><b>Esquema</b>  GE= O<sub>1</sub> -X--O<sub>1</sub></p>	<p>Trabajadores de la ONG Técnicas e instrumentos Guía Instrumento Cuestionario pre y pos test Técnicas estadísticas Estadísticos de prueba (SPSS 21)</p>																									

## INSTRUMENTOS



**Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco**  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela Profesional de Comunicación Social  
 “Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**INSTRUMENTO**

Cuestionario  
Pre prueba

Proyecto de tesis, que busca medir cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

Apellidos y nombres de los encuestadores

- Yasmin Lila Vera Peña
- Tereza Victoria Vara Pisco
- Lisseth Aguirre Alva

Facultad de Ciencias Sociales

Carrera Profesional de Comunicación Social

Fecha.....

.....

**INSTRUCCIONES:** en el presente cuestionario, se aprecia 36 preguntas, que requieren ser contestadas con veracidad y sobre todo con mucha responsabilidad. Lea detenidamente y marca con una x la respuesta que consideres correcta. Asimismo, se le informa que este cuestionario es totalmente anónimo.

**OBJETIVO:** Lo que se pretende con el presente cuestionario es determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

Estimado señor (a) de la ONG Islas de Paz Huánuco, sírvase leer atentamente las preguntas que siguen y valore indicando con una “X” según su preferencia, tenga en cuenta: 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre 5=Siempre Muchas gracias por su colaboración.

<b>1 Señale su genero</b>			<b>F</b>	<b>M</b>
2 Marque su modalidad contractual contrato en el tiempo de			3 mese	1 año
3 Marque su nivel	Directivo	Profesional	Técnico	Auxiliar
4 Tiempo de servicio en la ONG		1-5 años	10 años	11 años a mas
5 Marque a que intervalo de edad pertenece		20-30	31-40	41 a mas

Objetivo 1: Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

1 ¿Usted piensa y reflexiona adecuadamente antes de realizar una comunicación?					
2 ¿Usted sabe guardar silencio y escuchar en vez de hablar violentamente?					
3 ¿Usted emite claramente lo que piensa?					
4 ¿Conoce muy bien sus funciones y la responsabilidad de su cargo?					
5 ¿Cuenta con la preparación necesaria para ocupar el cargo?					
6 ¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					
7 ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?					
8 ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?					
9 ¿En estas reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?					
10 ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?					
11 ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe inmediato cuando hace un buen trabajo?					
12 ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?					

Objetivo 2 Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en el desempeño profesional del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022.					
13 ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?					
14 ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?					
15 ¿Se siente comprometido con el éxito de su institución?					
16 ¿Existe oportunidad de progresar en su institución?					
17 ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
18 ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?					
19 ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?					
20 ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?					
21 ¿La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor su tarea?					
22 ¿Puede ver su fortaleza cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?					
23 ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?					
24 ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?					

Objetivo 3: Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022					
25 ¿Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara?					
26 ¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?					
27 ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?					
28 ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?					
29 ¿Cree usted que su organización le interesa que piensa y que siente con respecto a su trabajo?					
30 ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
31 ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
32 ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?					
33 ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
34 ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?					
35 ¿Su jefe escucha los planteamientos que se hace y sabe motivar a su equipo?					
36 ¿En su organización se dispone de tecnologías que facilite la comunicación?					



**Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco**  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela Profesional de Comunicación Social  
 “Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”



## INSTRUMENTO

### Cuestionario Post prueba

Proyecto de tesis, que busca medir cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

Apellidos y nombres de los encuestadores

- Yasmin Lila Vera Peña
- Tereza Victoria Vara Pisco
- Lisseth Aguirre Alva

Facultad de Ciencias Sociales

Carrera Profesional de Comunicación Social

Fecha.....

.....

**INSTRUCCIONES:** en el presente cuestionario, se aprecia 36 preguntas, que requieren ser contestadas con veracidad y sobre todo con mucha responsabilidad. Lea detenidamente y marca con una x la respuesta que consideres correcta. Asimismo, se le informa que este cuestionario es totalmente anónimo.

**OBJETIVO:** Lo que se pretende con el presente cuestionario es determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

Estimado señor (a) de la ONG Islas de Paz Huánuco, sírvase leer atentamente las preguntas que siguen y valore indicando con una “X” según su preferencia, tenga en cuenta:  
 1=Nunca, 2=Casi Nunca, 3= A veces, 4=Casi siempre 5=Siempre Muchas gracias por su colaboración.

1 Señale su genero		F	M
2 Marque su modalidad contractual contrato en el tiempo de		3 meses	1 año
3 Marque su nivel	Directivo	Profesional	Técnico Auxiliar
4 Tiempo de servicio en la ONG		1-5 años	6-10 años 11 años a mas
5 Marque a que intervalo de edad pertenece		20-30	31-40 41 a mas

Objetivo 1: Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones interpersonales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022.	1	2	3	4	5
1 ¿Usted piensa y reflexiona adecuadamente antes de realizar una comunicación?					

2 ¿Usted sabe guardar silencio y escuchar en vez de hablar violentamente?					
3 ¿Usted emite claramente lo que piensa?					
4 ¿Conoce muy bien sus funciones y la responsabilidad de su cargo?					
5 ¿Cuenta con la preparación necesaria para ocupar el cargo?					
6 ¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?					
7 ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?					
8 ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?					
9 ¿En estas reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?					
10 ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?					
11 ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe inmediato cuando hace un buen trabajo?					
12 ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?					

Objetivo 2 Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en el desempeño profesional del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022.					
13 ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?					
14 ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?					
15 se siente comprometido con el éxito de su institución?					
16 ¿Existe oportunidad de progresar en su institución?					
17 ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?					
18 ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?					
19 ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?					
20 ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?					
21 La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor su tarea?					
22 ¿Puede ver su fortaleza cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?					
23 ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?					
24 ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?					

Objetivo 3: Determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en la participación del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú 2022					
--	--	--	--	--	--

25 ¿Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara?					
26 ¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?					
27 ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?					
28 ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?					
29 ¿Cree usted que su organización le interesa que piensa y que siente con respecto a su trabajo?					
30 ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?					
31 ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
32 ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?					
33 ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
34 ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?					
35 ¿Su jefe escucha los planteamientos que se hace y sabe motivar a su equipo?					
36 ¿En su organización se dispone de tecnologías que facilite la comunicación?					

## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### I-DATOS GENERALES:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>	DOMINGUEZ MONTALVO Glizeth Teresa
<b>CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	Docente Sociología
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	Cuestionario
<b>AUTOR DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	VERA PEÑA, Yasmin

### II.ÍTEMES (CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Claridad, objetividad y pertinencia)

INDICADORES	ÍTEMES	VALIDEZ						OBS.
		CLARO		OBJETIVO		PERTINENTE		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>PRIMERA DIMENSIÓN</b>								
1 ¿Usted piensa y reflexiona adecuadamente antes de realizar una comunicación?	1	X		X		X		
2 ¿Usted sabe guardar silencio y escuchar en vez de hablar violentamente?	2	X		X		X		
3 ¿Usted emite claramente lo que piensa?	3	X		X		X		
4 ¿Conoce muy bien sus funciones y la responsabilidad de su cargo?	4	X		X		X		
5 ¿Cuenta con la preparación necesaria para ocupar el cargo?	5	X		X		X		
6 ¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	6	X		X		X		
7 ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	7	X		X		X		
8 ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	8	X		X		X		
9 ¿En estas reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	9	X		X		X		
10 ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	10	X		X		X		
11 ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe inmediato cuando hace un buen trabajo?	11	X		X		X		
12 ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?	12	X		X		X		
<b>SEGUNDA DIMENSIÓN</b>								
13 ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	13	X		X		X		
14 ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	14	X		X		X		
15 se siente comprometido con el éxito de su institución?	15	X		X		X		



16 ¿Existe oportunidad de progresar en su institución?	16	X		X		X		
17 ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	17	X		X		X		
18 ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	18	X		X		X		
19 ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	19	X		X		X		
20 ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	20	X		X		X		
21 La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor su tarea?	21	X		X		X		
22 ¿Puede ver su fortaleza cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	22	X		X		X		
23 ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	23	X		X		X		
24 ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	24	X		X		X		
<b>TERCERA DIMENSIÓN</b>								
25 ¿Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara?	25	X		X		X		
26 ¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	26	X		X		X		
27 ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	27	X		X		X		
28 ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?	28	X		X		X		
29 ¿Cree usted que su organización le interesa que piensa y que siente con respecto a su trabajo?	29	X		X		X		
30 ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	30	X		X		X		
31 ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	31	X		X		X		
32 ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	32	X		X		X		
33 ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	33	X		X		X		
34 ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	34	X		X		X		
35 ¿Su jefe escucha los planteamientos que se hace y sabe motivar a su equipo?	35	X		X		X		


36¿En su organización se dispone de tecnologías que facilite la comunicación?	36	X		X		X		
---	----	---	--	---	--	---	--	--

**III. JUICIO DE EXPERTO, RESPECTO A LA PRUEBA:**

( X ) VÁLIDO	( ) MEJORAR	( ) NO VALIDO
--------------	-------------	---------------

LUGAR Y FECHA	Huánuco, 13 de diciembre 2022
---------------	-------------------------------

E-MAIL : BLIZET.DM@GMAIL.COM  
 DATOS : DOMINGUEZ MONTAÑO, BLIZET TERESA  
 DNI : 42282722



## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### I-DATOS GENERALES:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>	PARDAVE MARTEL Yulbryner Yañez
<b>CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	Licenciado en Ciencias de la comunicación Socia
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	Cuestionario
<b>AUTOR DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	VERA PEÑA, Yasmin

### II.ÍTEMS (CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Claridad, objetividad y pertinencia)

INDICADORES	ÍTEMS	VALIDEZ						OBS.
		CLARO		OBJETIVO		PERTINENTE		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>PRIMERA DIMENSIÓN</b>								
1 ¿Usted piensa y reflexiona adecuadamente antes de realizar una comunicación?	1	X		X		X		
2 ¿Usted sabe guardar silencio y escuchar en vez de hablar violentamente?	2	X		X		X		
3 ¿Usted emite claramente lo que piensa?	3	X		X		X		
4 ¿Conoce muy bien sus funciones y la responsabilidad de su cargo?	4	X		X		X		
5 ¿Cuenta con la preparación necesaria para ocupar el cargo?	5	X		X		X		
6 ¿Usted aprovecha las críticas oportunas para crecer profesionalmente?	6	X		X		X		
7 ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	7	X		X		X		
8 ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	8	X		X		X		
9 ¿En estas reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación?	9	X		X		X		
10 ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	10	X		X		X		
11 ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe inmediato cuando hace un buen trabajo?	11	X		X		X		
12 ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?	12	X		X		X		
<b>SEGUNDA DIMENSIÓN</b>	2							
13 ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	13	X		X		X		
14 ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	14	X		X		X		
15 se siente comprometido con el éxito de su institución?	15	X		X		X		

16 ¿Existe oportunidad de progresar en su institución?	16	X		X		X		
17 ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	17	X		X		X		
18 ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	18	X		X		X		
19 ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	19	X		X		X		
20 ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	20	X		X		X		
21 La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor su tarea?	21	X		X		X		
22 ¿Puede ver su fortaleza cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	22	X		X		X		
23 ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	23	X		X		X		
24 ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	24	X		X		X		
<b>TERCERA DIMENSIÓN</b>								
25 ¿Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara?	25	X		X		X		
26 ¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	26	X		X		X		
27 ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	27	X		X		X		
28 ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?	28	X		X		X		
29 ¿Cree usted que su organización le interesa que piensa y que siente con respecto a su trabajo?	29	X		X		X		
30 ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	30	X		X		X		
31 ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	31	X		X		X		
32 ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	32	X		X		X		
33 ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	33	X		X		X		
34 ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	34	X		X		X		
35 ¿Su jefe escucha los planteamientos que se hace y sabe motivar a su equipo?	35	X		X		X		

36¿En su organización se dispone de tecnologías que facilite la comunicación?	36	X		X		X		
---	----	---	--	---	--	---	--	--

**III.JUICIO DE EXPERTO, RESPECTO A LA PRUEBA:**

( X ) VÁLIDO	( ) MEJORAR	( ) NO VALIDO
--------------	-------------	---------------

LUGAR Y FECHA	Huánuco, 13 de diciembre 2022
---------------	-------------------------------

Email [ypardave@unheval.edu.pe](mailto:ypardave@unheval.edu.pe)



## FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### I.-DATOS GENERALES:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</b>	VLADIMIR PAVEL Félix Félix
<b>CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	Licenciado en Sociología
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	Cuestionario
<b>AUTOR DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	VERA PEÑA, Yasmin

### II.ÍTEMS (CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Claridad, objetividad y pertinencia)

INDICADORES	ÍTEMS	VALIDEZ						OBS.
		CLARO		OBJETIVO		PERTINENTE		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>PRIMERA DIMENSIÓN</b>								
1 ¿Usted piensa y reflexiona adecuadamente antes de realizar una comunicación?	<b>1</b>	X		X		X		
2 ¿Usted sabe guardar silencio y escuchar en vez de hablar violentamente?	<b>2</b>	X		X		X		
3 ¿Usted emite claramente lo que piensa?	<b>3</b>	X		X		X		
4 ¿Conoce muy bien sus funciones y la responsabilidad de su cargo?	<b>4</b>	X		X		X		
5 ¿Cuenta con la preparación necesaria para ocupar el cargo?	<b>5</b>	X		X		X		
6 ¿Usted aprovecha las criticas oportunas para crecer profesionalmente?	<b>6</b>	X		X		X		
7 ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla?	<b>7</b>	X		X		X		
8 ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones?	<b>8</b>	X		X		X		
9 ¿En estas reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación	<b>9</b>	X		X		X		
10 ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización?	<b>10</b>	X		X		X		
11 ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe inmediato cuando hace un buen trabajo?	<b>11</b>	X		X		X		
12 ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales?	<b>12</b>	X		X		X		
<b>SEGUNDA DIMENSIÓN</b>	<b>2</b>							
13 ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?	<b>13</b>	X		X		X		
14 ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?	<b>14</b>	X		X		X		
15 se siente comprometido con el éxito de su institución?	<b>15</b>	X		X		X		
16 ¿Existe oportunidad de progresar en su institución?	<b>16</b>	X		X		X		
17 ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?	<b>17</b>	X		X		X		

18 ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?	18	X		X		X		
19 ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?	19	X		X		X		
20 ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?	20	X		X		X		
21 La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor su tarea?	21	X		X		X		
22 ¿Puede ver su fortaleza cuando se comunica con sus compañeros de trabajo?	22	X		X		X		
23 ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo?	23	X		X		X		
24 ¿Existe colaboración con el personal de su oficina?	24	X		X		X		
<b>TERCERA DIMENSIÓN</b>								
25 ¿Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara?	25	X		X		X		
26 ¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora?	26	X		X		X		
27 ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa?	27	X		X		X		
28 ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?	28	X		X		X		
29 ¿Cree usted que su organización le interesa que piensa y que siente con respecto a su trabajo?	29	X		X		X		
30 ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?	30	X		X		X		
31 ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?	31	X		X		X		
32 ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?	32	X		X		X		
33 ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	33	X		X		X		
34 ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?	34	X		X		X		
35 ¿Su jefe escucha los planteamientos que se hace y sabe motivar a su equipo?	35	X		X		X		
36 ¿En su organización se dispone de tecnologías que facilite la comunicación?	36	X		X		X		

**III. JUICIO DE EXPERTO, RESPECTO A LA PRUEBA:**

( X ) VÁLIDO	( ) MEJORAR	( ) NO VALIDO
--------------	-------------	---------------

<b>LUGAR Y FECHA</b>	Huánuco, 13 de diciembre 2022
----------------------	-------------------------------

Valdivia, Raúl Felipe F. F.  
 42067044  
 958500802

## Cuestionario

Proyecto de tesis, que busca medir cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

Apellidos y nombres de los encuestadores

- Yasmin Lila Vera Peña
- Tereza Victoria Vara Pisco
- Lisseth Aguirre Alva

Facultad de Ciencias Sociales

Carrera Profesional de Comunicación Social

Fecha.....

**INSTRUCCIONES:** en el presente cuestionario, se aprecia 36 preguntas, que requieren ser contestadas con veracidad y sobre todo con mucha responsabilidad. Lea detenidamente y marca con una x la respuesta que consideres correcta. Asimismo, se le informa que este cuestionario es totalmente anónimo.

**OBJETIVO:** Lo que se pretende con el presente cuestionario es determinar cómo influye la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del Personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú -2022.

1 ¿Usted piensa y reflexiona adecuadamente antes de realizar una comunicación? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
2 ¿Usted sabe guardar silencio y escuchar en vez de hablar violentamente? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
3 ¿Usted emite claramente lo que piensa? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
4 ¿Conoce muy bien sus funciones y la responsabilidad de su cargo? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
5 ¿Cuenta con la preparación necesaria para ocupar el cargo? Nunca Raramente Ocasionalmente



Frecuentemente Siempre
6 ¿Usted aprovecha las criticas oportunas para crecer profesionalmente? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
7 ¿Su jefe se comunica de manera clara y sencilla? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
8 ¿Su jefe involucra a los equipos en la búsqueda de soluciones? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
9 ¿En estas reuniones su jefe hace preguntas e invita a la participación Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
10 ¿Su jefe es capaz de transmitir la visión y objetivos de su organización? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
11 ¿Recibe reconocimiento de parte de su jefe inmediato cuando hace un buen trabajo? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
12 ¿Su jefe se interesa por el éxito de sus empleados y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
<b>SEGUNDA DIMENSIÓN</b>

<p>13 ¿Se siente satisfecho con las condiciones salariales?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>14 ¿La remuneración percibida está de acuerdo a su desempeño y logros?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>15 se siente comprometido con el éxito de su institución?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>16 ¿Existe oportunidad de progresar en su institución?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>17 ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, le permite su desarrollo personal?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>18 ¿En su organización se valora los niveles de desempeño y se reconoce los esfuerzos y logros?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>19 ¿Existe comunicación eficaz y fluida entre el personal de las diversas oficinas?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>20 ¿Es efectiva la comunicación interpersonal en su equipo?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p>

Frecuentemente Siempre
21 La participación de sus compañeros de trabajo le permite realizar mejor su tarea? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
22 ¿Puede ver su fortaleza cuando se comunica con sus compañeros de trabajo? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
23 ¿Sus ideas son tomadas en cuenta para la realización del trabajo? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
24 ¿Existe colaboración con el personal de su oficina? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
<b>TERCERA DIMENSIÓN</b>
25 ¿Su organización genera espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al dialogo cara a cara? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
26 ¿En su organización realizan talleres de escucha para detectar oportunidades de mejora? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre
27 ¿Se siente escuchado por su organización y su opinión importa? Nunca Raramente Ocasionalmente Frecuentemente Siempre

<p>28 ¿Se siente parte de la organización y está comprometido con sus logros y metas?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>29 ¿Cree usted que su organización le interesa que piense y que sienta con respecto a su trabajo?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>30 ¿La información que recibe siempre es a través de los canales formales de comunicación?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>31 ¿Su institución fomenta y promueve la comunicación interna?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>32 ¿En su organización promueven la capacitación que se necesita?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>33 ¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>34 ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p> <p>Frecuentemente</p> <p>Siempre</p>
<p>35 ¿Su jefe escucha los planteamientos que se hace y sabe motivar a su equipo?</p> <p>Nunca</p> <p>Raramente</p> <p>Ocasionalmente</p>

Frecuentemente

Siempre

36¿En su organización se dispone de tecnologías que facilite la comunicación?

Nunca

Raramente

Ocasionalmente

Frecuentemente

Siempre

## PLAN DE TALLER COMUNICACIONAL

### Datos informativos:

- 1.- Institución: ONG Islas de Paz  
 2.-Denominacion: Comunicación Interna de Calidad  
 3.-Duración: 5 Talleres  
 4.-Lugar: Huánuco  
 5.-Fecha: 03 de octubre del 2022  
 6.-Hora: 05:00 pm  
 7.-Duración: 30 minutos

### Responsables:

- Yasmin Lila Vera Peña
- Tereza Victoria Vara Pisco
- Lisseth Aguirre Alva

Este Plan del taller viene a ser una herramienta esencial para el desarrollo corporativo de la ONG Islas de Paz, que tiene el objetivo central de comunicar todas las áreas y oficinas, así como también los colaboradores, bajo el principio de una comunicación horizontal, recíproca y que busque la participación e integración sin importar el nivel o jerarquía de los trabajadores.

### Temas abordados:

La Comunicación interna de calidad en la empresa

Escucha activa interna

Valores de la organización

Identidad de empresa

Comunicación productiva

La organización tiene que generar espacios comunicacionales

- Maximizar la comunicación interna
- Reuniones productivas
- Lenguaje adecuado
- Priorizar los temas que se van a abordar
- Priorizar los objetivos

### **Objetivo comunicacional. -**

- Favorecer la buena comunicación de la información, compartiendo información y conocimiento entre todas las áreas y oficinas de la ONG Islas de Paz.
- Fortalecer las vías de comunicación entre la ONG y los trabajadores.
- Generar el sentimiento de pertenencia institucional de la ONG Islas de Paz
- Generar un clima laboral favorable para la comunicación.
- Generar el bienestar de los trabajadores y colaboradores

### **Información de interés común en la organización**

En esta parte, es importante informar en forma ordenada sobre las principales estrategias que tiene la institución, haciendo uso eficiente de los recursos materiales y el tiempo con el propósito de mantener informados a los trabajadores sobre las políticas institucionales.

Lineamientos comunicacionales:

- Unificar los criterios internos de las áreas y oficinas
- Mantener el flujo de información entre las oficinas
- Mantener unidas a los miembros de las áreas y oficinas de la ONG Islas de Paz
- Creación de grupos de WhatsApp para una comunicación entre colegas y superiores.
- Elaborar el directorio
- Genera políticas amigables con el personal de la ONG
- Compartir información entre los trabajadores con mayor experiencia

### **Generar espacios de comunicación institucional**

En el plan también se utilizó estrategias de comunicación organizacional, conociendo los tipos de mensaje que voy a trasladar a las demás oficinas o áreas, con creatividad y que son practica constante del personal de la institución.

Reconociendo sus logros y días festivos:

- Fomento de información con temas de interés general de la institución Islas de Paz.
- Relevancia a las fechas significativas de la institución, aniversario, eventos y otros.
- Destacar los logros alcanzados por los trabajadores y colaboradores.
- Recepcionar con cordialidad a las nuevas incorporaciones y el planteamiento de nuevas metas
- Comunicar permanentemente la filosofía de la institución en forma dinámica.
- Realizar periódicamente juegos y dinámicas grupales entre los trabajadores.
- Motivar permanentemente a los trabajadores en cada una de las oficinas.
- Comunicar constantemente de las actividades que realiza la institución Islas de Paz
- Informar sobre las normas de seguridad e higiene, uso de espacios comunes, etc.

### **Conocimiento de normas y reglamento de la ONG Islas de Paz**

- Política de trabajo de la ONG Islas de Paz
- Medidas de prevención
- Registro de asistencia
- Medidas de recepcionar quejas de atención

### **Herramientas digitales para generar la comunicación interna de la ONG**

Además de las anotaciones en las pizarras de cada oficina, para potenciar la comunicación interna de calidad. es necesario convocar a las reuniones formales,







**Actividad:** ONG ISLAS DE PAZ

Reuniones de coordinación con los trabajadores, colaboradores de las diferentes áreas y oficinas de ONG Islas de Paz



**Fuente:** ONG Islas de Paz Huánuco 2022

**Actividad:** ONG ISLAS DE PAZ



**Fuente:** ONG Islas de Paz Huánuco 2022

**Actividad:** ONG ISLAS DE PAZ



**Fuente:** ONG Islas de Paz Huánuco 2022

**Actividad:** ONG ISLAS DE PAZ

Premiación y reconocimiento por buenos trabajos, acciones de los trabajadores y colaboradores de la institución



**Fuente:** ONG Islas de Paz Huánuco 2022



**Actividad:** ONG ISLAS DE PAZ



**Fuente:** ONG Islas de Paz Huánuco 2022

**Actividad:** ONG ISLAS DE PAZ

Niños trabajando en el campo para el reconocimiento de sus derechos



**Fuente:** ONG Islas de Paz Huánuco 2022

Solicito: Autorización para la aplicación de instrumentos de proyecto de investigación.

2. AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE

DIRECTOR DE LA ONG ISLAS DE PAZ PERÚ – HUÁNUCO

3. DATOS DEL USUARIO: Yasmin Lila Vera Peña

4. CONDICIÓN DEL SOLICITANTE: Exalumno

5. DNI: 76293255

6. TELÉFONO/ CELULAR: 960807355

7. DOMICILIO DEL USUARIO (AV, CALLE, PSJE, URB. D:ST)

Jr. Prolongación Huallayco 184

8. FUNDAMENTO

Que, habiendo concluido nuestros estudios en pre grado en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco; solicitamos Autorización para aplicar los instrumentos del proyecto de investigación: Influencia de la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del personal de la DNG Islas de Paz Huánuco Perú-2022. Presentado por: Yasmin Lila Vera Peña, Tereza Victoria Vara Pisco y Lizeth Aguirre Alva.

POR TANTO;

Ruego a usted acceder mi pedido por ser de justicia.

9. DOCUMENTO QUE SE ADJUNTAN

Copia de solicitud

10. FECHA: Huánuco, 19 de octubre de 2022

11. FIRMA

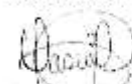
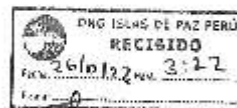
Aguirre Alva, Lisseth



Vara Pisco, Tereza



Vera Peña, Yasmin Lila



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, distrito de Pillco Marca del jueves 29 de marzo de 2023, a horas 10.00 a.m., en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron de manera presencial, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis colectiva denominada "INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE CALIDAD EN LAS RELACIONES LABORALES DEL PERSONAL DE LA ONG ISLAS DE PAZ HUÁNUCO PERÚ-2022", presentado por las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA., aprobado con Resolución N° 058-2023-UNHEVAL-FCS-D de fecha 08 de marzo de 2023, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS en CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, siendo los Miembros del Jurado Calificador los siguientes docentes:

Dr. Jean Paul BERROSPI NORIA	PRESIDENTE
Mg. Frederik Luis Eloy JARA TORREJON	SECRETARIO
Mg. Jhonel Nabor ROSALES CÓRDOVA	VOCAL
Mg. Joyce Kristel MEYZAN CALDAS	ACCESITARIO

Que, con Resolución N° 194-2022-UNHEVAL-FCS-D de fecha 25 de agosto de 2022, se nombró asesor de tesis al Dr. Melchor Guillermo Vicente Mallqui Valer del bachiller en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA.

El acto de sustentación se dio inicio a las 10.00 a.m. del día 29 de marzo del dos mil veintitrés. Este proceso se da en base al Reglamento de Grados y Títulos, vigente para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Se concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de las Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA, obtuvieron el siguiente calificativo:

APROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:

16 (DIESESEIS)

DESAPROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO: \_\_\_\_\_

Las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA, obtuvieron el resultado cualitativo siguiente:

BUENO

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: \_\_\_\_\_ a.m. en fe de lo cual firmamos.

PRESIDENTE

SECRETARIO (A)

VOCAL





## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, distrito de Pillco Marca del jueves 29 de marzo de 2023, a horas 10.00 a.m., en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron de manera presencial, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis colectiva denominada "INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE CALIDAD EN LAS RELACIONES LABORALES DEL PERSONAL DE LA ONG ISLAS DE PAZ HUÁNUCO PERÚ-2022", presentado por las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA., aprobado con Resolución N° 058-2023-UNHEVAL-FCS-D de fecha 08 de marzo de 2023, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, siendo los Miembros del Jurado Calificador los siguientes docentes:

Dr. Jean Paul BERROSPÍ NORIA	PRESIDENTE
Mg. Frederik Luis Eloy JARA TORREJON	SECRETARIO
Mg. Jhonel Nabor ROSALES CÓRDOVA	VOCAL
Mg. Joyce Kristel MEYZAN CALDAS	ACCESITARIO

Que, con Resolución N° 194-2022-UNHEVAL-FCS-D de fecha 25 de agosto de 2022, se nombró asesor de tesis al Dr. Melchor Guillermo Vicente Mallqui Valer del bachiller en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA.

El acto de sustentación se dio inicio a las 10.00 a.m. del día 29 de marzo del dos mil veintitrés. Este proceso se da en base al Reglamento de Grados y Títulos, vigente para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Se concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de las Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA, obtuvieron el siguiente calificativo:

**APROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:**

16 (DIECISEIS)

**DESAPROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:** \_\_\_\_\_

Las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA, obtuvieron el resultado cualitativo siguiente:

BUENO

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: \_\_\_\_\_ a.m. en fe de lo cual firmamos.

PRESIDENTE

SECRETARIO (A)

VOCAL



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, distrito de Pillco Marca del jueves 29 de marzo de 2023, a horas 10.00 a.m., en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron de manera presencial, los miembros integrantes del Jurado examinador de la Sustentación de Tesis colectiva denominada "**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE CALIDAD EN LAS RELACIONES LABORALES DEL PERSONAL DE LA ONG ISLAS DE PAZ HUÁNUCO PERÚ-2022**", presentado por las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA., aprobado con Resolución N° 058-2023-UNHEVAL-FCS-D de fecha 08 de marzo de 2023, procediendo a dar inicio el acto de sustentación para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADAS en CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL, siendo los Miembros del Jurado Calificador los siguientes docentes:

Dr. Jean Paul BERROSPI NORIA	PRESIDENTE
Mg. Frederik Luis Eloy JARA TORREJON	SECRETARIO
Mg. Jhonel Nabor ROSALES CÓRDOVA	VOCAL
Mg. Joyce Kristel MEYZAN CALDAS	ACCESITARIO

Que, con Resolución N° 194-2022-UNHEVAL-FCS-D de fecha 25 de agosto de 2022, se nombró asesor de tesis al Dr. Melchor Guillermo Vicente Mallqui Valer del bachiller en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA.

El acto de sustentación se dio inicio a las 10.00 a.m. del día 29 de marzo del dos mil veintitrés. Este proceso se da en base al Reglamento de Grados y Títulos, vigente para la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

Se concluyó dicho proceso y en base al Reglamento de Grados y Títulos, de las Bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA, obtuvieron el siguiente calificativo:

**APROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:**

16 (DIESEISES)

**DESAPROBADO (S) CON EL CALIFICATIVO:**

Las bachilleres en Ciencias de la Comunicación Social Lisseth AGUIRRE ALVA, Tereza Victoria VARA PISCO, Yasmin Lila VERA PEÑA, obtuvieron el resultado cualitativo siguiente:

BUENO

Se dio por concluido el acto de sustentación a horas: \_\_\_\_\_ a.m. en fe de lo cual firmamos.

PRESIDENTE

SECRETARIO (A)

VOCAL





**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"- HUÁNUCO  
UNIDAD DE INVESTIGACION  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**



**CONSTANCIA N° 001-2023-UNHEVAL-FCS-UI**

## **CONSTANCIA DE CONTROL ANTIPLAGIO**

### **LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

Hace constar que la tesis denominada: **INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE CALIDAD EN LAS RELACIONES LABORALES DEL PERSONAL DE LA ONG ISLAS DE PAZ HUÁNUCO PERÚ -2022**, ha pasado el control Turnitin con un resultado de 21 % de similitud, que es inferior al límite de similitud aprobado por la UNHEVAL en el último reglamento de grados y títulos; por lo que se declara **APTA**.

Cayhuayna, 04 de enero de 2023

-----  
Mg. Melchor Guillermo Vicente Mallqui  
Director de la Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias Sociales

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>	X	<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría		Doctorado
-----------------	---	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	CIENCIAS SOCIALES
<b>Escuela Profesional</b>	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
<b>Carrera Profesional</b>	CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
<b>Grado que otorga</b>	-----
<b>Título que otorga</b>	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	-----
<b>Nombre del programa</b>	-----
<b>Título que Otorga</b>	-----

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	-----
<b>Grado que otorga</b>	-----

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	AGUIRRE ALVA LISSETH						
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b> 993903350
<b>Nro. de Documento:</b>	47241599				<b>Correo Electrónico:</b>	laguirre30052015@gmail.com	

<b>Apellidos y Nombres:</b>	VERA PEÑA YASMIN LILA						
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b> 904658535
<b>Nro. de Documento:</b>	76293255				<b>Correo Electrónico:</b>	yasvera15@gmail.com	

<b>Apellidos y Nombres:</b>	VARA PISCO TEREZA VICTORIA						
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de Celular:</b> 983026784
<b>Nro. de Documento:</b>	72154694				<b>Correo Electrónico:</b>	Tere.viqui24@gmail.com	

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	X	NO				
<b>Apellidos y Nombres:</b>	VICENTE MALLQUI MELCHOR GUILLERMO			<b>ORCID ID:</b>	<a href="https://orcid.org/0000-0002-8315-5563">https://orcid.org/0000-0002-8315-5563</a>		
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	X	Pasaporte		C.E.		<b>Nro. de documento:</b> 22480920

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	BERROSPI NORIA JEAN PAUL
<b>Secretario:</b>	JARA TORREJON FREDERICK LUIS ELOY
<b>Vocal:</b>	MEYZAN CALDAS JOYCE KRISTEL
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	ROSALES CÓRDOVA JHONEL NABOR

**5. Declaración Jurada:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

<b>a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:</b> <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i> INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE CALIDAD EN LAS RELACIONES LABORALES DE LA ONG ISLAS DE PAZ HUÁNUCO PERÚ-2022
<b>b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de:</b> <i>(tal y como está registrado en SUNEDU)</i> TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
<b>c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.</b>
<b>d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.</b>
<b>e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.</b>
<b>f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.</b>
<b>g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.</b>
<b>h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.</b>

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** *(Ingrese todos los datos requeridos completos)*

<b>Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación:</b> <i>(Verifique la Información en el Acta de Sustentación)</i>			2023			
<b>Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional:</b> <i>(Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)</i>	<b>Tesis</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Tesis Formato Artículo</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Tesis Formato Patente de Invención</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Trabajo de Investigación</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Trabajo de Suficiencia Profesional</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Trabajo Académico</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Otros (especifique modalidad)</b>	<input type="checkbox"/>		
<b>Palabras Clave:</b> <i>(solo se requieren 3 palabras)</i>	INFLUENCIA		COMUNICACIÓN		CALIDAD	

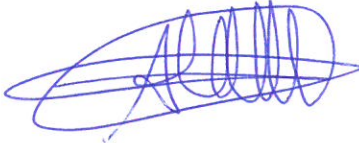





<b>Tipo de Acceso:</b> <i>(Marque con X según corresponda)</i>	<b>Acceso Abierto</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Condición Cerrada (*)</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>Con Periodo de Embargo (*)</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Fecha de Fin de Embargo:</b>	

<b>¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora?</b> <i>(ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):</i>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input checked="" type="checkbox"/> X
<b>Información de la Agencia Patrocinadora:</b>			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

<p>Firma:</p> 		
<p>Apellidos y Nombres:</p>	<p>AGUIRRE ALVA LISSETH</p>	<p>Huella Digital</p>
<p>DNI:</p>	<p>47241599</p>	
<p>Firma:</p> 		
<p>Apellidos y Nombres:</p>	<p>VERA PEÑA YASMIN LILA</p>	<p>Huella Digital</p>
<p>DNI:</p>	<p>76293255</p>	
<p>Firma:</p> 		
<p>Apellidos y Nombres:</p>	<p>VARA PISCO TEREZA VICTORIA</p>	<p>Huella Digital</p>
<p>DNI:</p>	<p>72154694</p>	
<p>Fecha: 22 DE MAYO DEL 2023</p>		

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.