



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE  
LA COMUNICACIÓN**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN  
REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”**

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

**Autor: HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ**

**Asesor (es): KETTY ALARCÓN RAMÍREZ**

**San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú**

**Setiembre – 2020**

## **DEDICATORIA**

*A mi familia*

*A la UCP, por ser mi aliado de formación profesional*

*HSMR*

## **DEDICATORIA**

*A mis pequeños hijos y mi esposa, mi razón y motivo de superación  
A mis padres y abuelos por formarme con valores y por brindarme el apoyo  
necesario para realizar mis estudios.*

*HSMR*

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de formarme profesionalmente a base de conocimientos que me ha otorgado durante estos años.

**El Autor**

# **TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

## **“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”**

**FACULTAD : EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**GRADUANDO : HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ**  
**DENOMINACIÓN DEL TÍTULO: CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

### **MIEMBROS DEL JURADO**

---

**Dr. LUIS RONALD RUCOBA DEL CASTILLO**  
**PRESIDENTE**

---

**Lic. VICTOR MANUEL ZEGARRA SEMINARIO**  
**MIEMBRO**

---

**Lic. SILVIA DEL CARMEN ARÉVALO PANDURO, Mgr.**  
**MIEMBRO**

---

**Lic. CECILIA RIOS PÉREZ, Mgr.**

**ASESOR**

Fecha: 20 de Marzo del 2020  
San Juan Bautista – Maynas – Loreto

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Con Resolución Decanal N° XXX – FEH – U.C.P - 2018 del 25 de Diciembre de 2018, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador del TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL a los Señores:

.....Presidente

.....Miembro

.....Miembro

En San Juan Bautista siendo las ..... del ..... en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL:

.....  
.....

Presentado por el o (los) Egresados:

.....  
.....

Asesor (es)

.....  
.....

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

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

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

1. La Sustentación es: .....
2. Observaciones: .....

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

-----  
Presidente

-----  
Miembro

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

-----  
Miembro

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA  
PROFESIONAL**



## ÍNDICE

	<b>Pg</b>
Portada	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Página de Aprobación.....	v
Acta de Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional.....	vi
Constancia de Originalidad del Trabajo de Suficiencia Profesional.....	vii
Índice de Contenido.....	ix
Índice de Cuadros o Tablas.....	xii
Índice de Gráficos o Figuras.....	xiii
Resumen. Palabras Clave.....	xiv
Abstract. Key Words.....	xv
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I: Marco Teórico.....</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes de Estudio.....	3
1.2. Bases Teóricas	
1.2.1. Comunicación.....	7
1.2.2. Proceso de la comunicación.....	7
1.2.3. Comunicación Interna.....	8
1.2.4. Dimensiones de la Comunicación Interna.....	10
1.2.4.1. Comunicación Intrapersonal.....	10
1.2.4.2. Comunicación Interpersonal.....	11
1.2.4.3. Comunicación Institucional.....	12
1.3. Definición de Términos Básicos.....	13
<b>CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema.....</b>	<b>15</b>
2.1. Descripción del Problema.....	15
2.2. Formulación del Problema.....	16
2.2.1. Problema General.....	16

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

<b>CAPÍTULO IV: Resultados</b> .....	23
4.1. Análisis Descriptivo.....	23
4.1.1. Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.....	23
<b>CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones</b> .....	31
5.1. Discusión.....	31
5.2. Conclusiones.....	33
5.2.1. Conclusiones parciales.....	33
5.2.2. Conclusión general.....	34
5.3. Recomendaciones.....	34
5.3.1. Recomendaciones parciales.....	34
5.3.2. Recomendación general.....	34
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	35
<b>Anexos</b> .....	39
Anexo 01: Matriz de Consistencia	
Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Nº</b>	<b>TITULO</b>	<b>Pág.</b>
01.	Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020	23
02.	Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020	25
03.	Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020	27
04.	Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020	29

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>N°</b>	<b>TITULO</b>	<b>Pág.</b>
01.	Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020	23
02.	Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020	25
03.	Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020	27
04.	Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020	29

**RESUMEN**  
**COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA**  
**PRODUCCIÓN DE LORETO 2020**

**AUTOR:**  
**HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ**

La investigación tuvo el objetivo general de: Determinar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

La investigación fue de diseño no experimental transversal y de tipo descriptivo.

La población la formaron 30 trabajadores de la Dirección Regional de la Producción de Loreto, y la muestra la formaron el 100 % de la población. Esto es, los 30 trabajadores.

La técnica empleada en la recolección de datos fue la encuesta, mientras que el Instrumento fue el cuestionario.

Para la realización del análisis de los se empleó la estadística descriptiva.

Los resultados mostraron que la Comunicación Interna de la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020, es regular.

**Palabras Claves: Comunicación, Proceso de la comunicación, Comunicación Interna, Comunicación Intrapersonal, Comunicación Interpersonal, Comunicación Institucional.**

**ABSTRACT**  
**INTERNAL COMMUNICATION IN THE REGIONAL DIRECTORATE**  
**OF PRODUCTION OF LORETO 2020**

**AUTHOR:**  
**HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ**

The research had the general objective: To determine the Internal Communication in the Regional Directorate of Production of Loreto 2020.

The research was of a descriptive type and of a non-experimental design of a cross-sectional descriptive type.

The population was made up of 30 workers from the Loreto Regional Production Directorate, and the sample was made up of 100% of the population. That is, the 30 workers.

The technique used in data collection was the survey, while the Instrument was the questionnaire.

Descriptive statistics were used to carry out the analysis.

The results show that the Internal Communication of the Regional Directorate of Production 2020 is regular.

**Key Words: Communication, Communication process, Internal Communication, Intrapersonal Communication, Interpersonal Communication, Institutional Communication.**

## INTRODUCCIÓN

Una institución estatal como la Dirección Regional de la Producción de Loreto, dependiente del Gobierno Regional de Loreto y del Ministerio de la Producción, tiene su propia problemática, y su grupo humano tiene sus propios conflictos, enmarcados dentro de la Comunicación Interna.

Esta institución no está ajena a la realidad local, y como toda institución tiene objetivos institucionales que cumplir. Sin embargo, esos objetivos no podrían obtenerse, si previamente no se hace un diagnóstico de la Comunicación Interna.

Esta institución es clave en el desarrollo de Loreto, en vista de que su objetivo es promover actividades productivas y extractivas dentro de su ámbito, así como hacerlas competitivas en los mercados externos e internos, en base al principio de sostenibilidad de los recursos y su aprovechamiento con responsabilidad y en armonía con la preservación y conservación del medio ambiente, en beneficio de la población, además de contribuir en el desarrollo sostenible de Loreto.

En tal sentido, esta institución buscará determinar la base para que todos esos objetivos marchen correctamente, partiendo del diagnóstico de la Comunicación Interna. Según (Chiang, 2012) el objetivo de la comunicación interna de las empresas e instituciones, es permitir el alineamiento con esfuerzo de todos los integrantes. La comunicación interna institucional constituye uno de los elementos claves para poder articular las relaciones entre los diversos departamentos de la organización institucional o empresarial. (Pág. 87).

Esta investigación es abordada a partir de 5 capítulos:

Capítulo I. Marco teórico referencial

Capítulo II. Planteamiento del problema

Capítulo III. Metodología

Capítulo IV. Resultados y discusión

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

Además, se presentan las respectivas fuentes bibliográficas.

Todo acompañado de anexos, en donde la base está referida al instrumento de recolección de datos.

En cuanto a dificultades, que siempre existen, se destaca la bibliografía especializada y el tiempo, pero superados con dedicación, lo que permitió presentar la producción intelectual.

Mi mayor agradecimiento a la Dirección Regional de la Producción de Loreto, institución que me permitió desarrollar esta investigación.

El Autor

## **CAPÍTULO I: Marco Teórico**

### **1.1. Antecedentes de Estudio**

#### **A nivel Internacional**

(Ramos, 2016) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL, con una población de 218 servidores y trabajadores de ARCONEL. El investigador llegó a la conclusión de que la comunicación interna de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL, se ha desarrollado sin una planeación estratégica elaborada y responde al cumplimiento de las necesidades de la organización según se fueron presentando, al ignorar la retroalimentación y la participación de componentes claves al interior de una organización exitosa e inteligente.

(Armas, 2014) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Comunicación interna y clima laboral (Estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango)”, con una población de 183 colaboradores. El investigador llegó a la conclusión de que la Comunicación Interna beneficia al clima laboral, en vista de que existe un proceso de comunicación en donde se interpretan y se norman e información de relevancia para poder desarrollar las labores diarias sin inconvenientes, lo que ayuda a la existencia de buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la entidad. La Comunicación Interna beneficia al clima laboral porque tiene influencia en la identidad organizacional de los trabajadores, la cual es proyectada cuando se alcanzan los objetivos de la entidad, tal y como se vio reflejada en esta investigación, a fin de evitar crisis

internas que podría ser producidas por los puestos rotativos de los jefes inmediatos o supervisores.

(Balarezo, 2014) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”, con una población de 30 colaboradores miembros de la organización. El investigador llegó a la conclusión de que los problemas que presenta la Comunicación Organizacional Interna repercuten en la coordinación de las labores al interior de la organización. La Comunicación Organizacional tiene influencia directa en la baja de la productividad de la Empresa San Miguel Drive, así como en el accionar de los trabajadores. Muchos de los colaboradores de la empresa tienen escaso conocimiento respecto de los tipos de comunicación existentes al interior de la institución, y califican como regulares a los medios de comunicación internos de la empresa San Miguel Drive.

### **A Nivel Nacional**

(Urbina, 2019) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y Servicios Básicos de Salud, Huacho, 2017”, con una población de 158 colaboradores administrativos. La investigadora llegó a la conclusión de que mediante el análisis de chi cuadrado ( $p > 0.05$ ) se llegó a determinar que sí existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, en vista de que al examinar la tabla cruzada se llega a apreciar que de los 52% (83) trabajadores que presentaron mala comunicación interna, el 99% (81% bajo + el 18 muy bajo trabajo en equipo), lo cual arroja que casi el total

de trabajadores no realizan trabajo en equipo. En tal sentido, se establece que al haber una mala comunicación en el interior de la entidad, se llega a generar el trabajo de forma individual.

(Bello, 2017) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la Gerencia de Operaciones Aeroportuarias”, con una población de 126 colaboradores. El investigador llegó a la conclusión de que existe la suficiente información estadística con un 95% de confianza, para poder afirmar que la Comunicación Organizacional llega a afectar al clima laboral en 44.9% del personal trabajador de GOA, la cual pone en evidencia que los trabajadores se sienten identificados con LAP, mediante la información institucional. Si bien es cierto que este sistema de información gerencial, genera mayor atención en los trabajadores, también es cierto que estos necesitan de una mayor atención por parte de LAP, es por esta razón que debe ser estudiada, antes de ser mostrada para el análisis del impacto que podría tener en la población.

(Ríos, 2017) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto Año 2016”, con una población de 339 trabajadores administrativos de la universidad. El investigador llegó a la conclusión que, de acuerdo a la obtención de resultados vemos que la comunicación interna en sus dimensiones de comunicación formal con un 51%, comunicación informal con un 62%, se ubican en un nivel regular y en relación a la dimensión de canales de Comunicación Interna se encuentra en un nivel bueno con un 63%, esto es debido a que la comunicación

interna de la Universidad Nacional de San Martín se encuentra en un estado regular o adecuado, debido a que contribuye con la identificación de problemas locales y su posterior solución a través de una comunicación efectiva entre los colaboradores.

### **A Nivel Local**

(Uaqui, 2020) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Análisis de la comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de Yaquerana, primer trimestre 2020”, con una población de 12 colaboradores de la municipalidad. El investigador llegó a la conclusión de que del objetivo general, el nivel de comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de Yaquerana, primer trimestre 2020, se califica como regular en 58%, 33% como bueno y 8% como deficiente.

(Yataco, 2018) desarrolló una investigación de tipo descriptiva titulada “Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de administración de la Universidad Científica del Perú, período 2014-2016”, con una población de 58 colaboradores egresados de la UCP. El investigador llegó a la conclusión de que las características presentadas en la Comunicación Organizacional en los estudiantes egresados de la Carrera de Administración de la Universidad Científica del Perú UCP en el periodo 2014 - 2016, son los siguientes: respuesta de jefe, calidad de lenguaje, tipo de comunicación, respuesta del jefe, informes emitidos, procesos de la institución, interrelación entre los miembros y finalmente la conexión directa con el personal.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1. Comunicación**

Según el (RAE, 2019) comunicación, en su primera acepción, lo define como “acción y efecto de comunicar o comunicarse”. En su segunda acepción se define como “trato, correspondencia entre dos o más personas”, mientras que en su tercera acepción lo define como “transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor”.

Para (Staton, 2007) “la comunicación es la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte”. (P. 511).

(Martínez, 2012):

Llegar a la definición de un concepto tan complejo como “comunicación nunca fue tarea fácil, en razón de que la amplitud del concepto, dio lugar a conceptualizaciones distintas. Quizás, esta diversidad pone en evidencia el problema de desligar la comunicación del mismo hecho de existir y tener que relacionarnos con el resto, a través de diversos códigos, en función de la especie. (p. 3).

Según (Chiavenato, 2006) “la comunicación es el intercambio de información entre individuos. Implica volver común una información o un mensaje. Implica uno de los procesos fundamentales de la organización social y de la experiencia humana”. (p. 110).

### **1.2.2. Proceso de la Comunicación**

La comunicación viene a ser un proceso que posibilita resolver las condiciones de interrelación entre los seres humanos, esa facultad de dar y recibir

es lo que llega a consolidar un proceso. En todos los procesos de relación entre dos individuos, se pueden distinguir dos finalidades distintas:

a) Información: Cuando el emisor solo trata de aumentar los conocimientos del receptor, a este tipo de relación se le llama información. La información solo se dará cuando conscientemente el emisor no pretenda influir en el comportamiento del receptor.

b) Comunicación: Cuando el emisor a la vez que aumenta el conocimiento, persigue influir sobre el comportamiento del receptor, a esta relación se le identifica como comunicación. (Juárez, 2012) (pág. 8).

Según (Mosley, 2005) los elementos que componen el flujo de la comunicación son:

- Emisor: Se trata de aquella persona o individuo de donde parte el mensaje o idea, concepto que se busca transmitir al otro.
- Mensaje: Son aquellas expresiones, tanto verbales como no verbales que se usan con la finalidad de transmitir la idea a comunicar.
- Canal: Medio a través del cual circulará el mensaje transmitido.
- Receptor: Aquel a quien va dirigido el mensaje, y para quien logra adquirir un significado.
- Retroalimentación: Por tratarse de un proceso activo normalmente genera respuestas de parte del receptor (p. 178).

### **1.2.3. Comunicación Interna**

Para (Balarezo, 2014):

Está referida a aquellos procesos comunicativos que se realizan dentro de la organización, a decir, aquella que procura el logro de los objetivos

de la organización mediante mensajes que fluyan de forma eficiente en su interior, de relaciones satisfactorias entre su membresía, un ambiente de trabajo cómodo y agradable, entre otras cosas. (p. 26).

(Chiang, 2012) sostiene que el objetivo de la comunicación interna de las empresas e instituciones, es permitir el alineamiento con esfuerzo de todos los integrantes. La comunicación interna institucional constituye uno de los elementos claves para poder articular las relaciones entre los diversos departamentos de la organización institucional o empresarial. (Pág. 87).

Según (Andrade, 2010):

La Comunicación Organizacional Interna viene a ser el eje fundamental de las empresas o instituciones y tiene como objetivo principal contribuir a la consecución de resultados organizacionales, además de fortalecer la identificación de los trabajadores con la empresa, al proporcionarles información relevante, oportuna y suficiente, reforzando su integración, y generando en los mismos una imagen favorable de la organización y de sus servicios y productos. Asimismo, hay que tener en cuenta que la comunicación organizacional interna cuenta algunas funciones, objetivos y flujos, así como también se llega a clasificar en algunos tipos, y cuenta con una serie de elementos que la conforman.

Para (Fernández, 1999):

Está definido como el conjunto de actividades realizadas por cualquier organización para la generación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, mediante el uso de diversos medios de comunicación que los mantenga integrados, informados y motivados, y

contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la organización.  
(Pág. 74).

#### **1.2.4. Dimensiones de la Comunicación Interna**

Esta investigación se basó en la Metodología de Comunicación 1A de Manuel Tessi (Tessi, 2009) que permite integrar las tres dimensiones de la comunicación interna de manera sistemática. En tal sentido las dimensiones de estudio son la Comunicación Intrapersonal, la Comunicación Interpersonal y la Comunicación Institucional. (Pág. 48).

Para (Tessi, 2009) la Comunicación Intrapersonal está asociada a la Comunicación Interna Pensada, la Comunicación Interpersonal está asociada a la Comunicación Interna Oral y la Comunicación Institucional está asociada a la Comunicación Interna Escrita.

##### **1.2.4.1. Comunicación Intrapersonal**

(Fernández S. , 2010) Define a la Comunicación Intrapersonal como la comunicación que se produce dentro de uno mismo y constituye un precedente importante a otras formas de comunicación. (Pág. 14).

Para (Flores, 2010) se trata de la comunicación del individuo con sí mismo. En este nivel, la persona recibe señales que representan los propios sentimientos o sensaciones. En este tipo de comunicación, todos los mensajes se originan y terminan dentro del mismo individuo y todos los significados de los mensajes, son determinados desde la perspectiva propia. (Pág. 26).

(Peña, 2016) sostiene que la Comunicación Intrapersonal enfatiza en cómo los individuos decodifican o escuchan los mensajes recibidos y la manera en que codifican o elaboran los mensajes emitidos. (Pág. 27).

Según (Fernández S. , 2010) el proceso interno de comunicación intrapersonal, si bien es en sí mismo, sirve para que el hombre organice y desarrolle sus redes y formas de comunicarse con el mismo (Pág. 154).

#### **1.2.4.2. Comunicación Interpersonal**

Según Zayas (2011 citado en (Barrón, 2019):

Se trata de una interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más individuos físicamente próximos y en la que pueden usarse los cinco sentidos con inmediata retroalimentación. Se trata de una interacción que implica el intercambio verbal y no verbal entre dos o más personas en un contexto cara a cara. (Pág. 26).

Para García (1996) citado en (Barrón, 2019):

La Comunicación Interpersonal es multifuncional, verbal y no verbal, simbólica, reveladora, transaccional y que podría ser intencionada y no intencionada. Casi todos concuerdan en que obedece a necesidades, que está influida por factores ambientales y exige un feedback. Hasta aquí concuerdan los preocupados por el tema. (Pág. 26).

(Fernández S. , 2010) sostiene que “la Comunicación interpersonal conlleva a un intercambio cara a cara entre el emisor y el receptor, y que su principal característica es que facilita la retroalimentación de manera directa e instantánea, siendo una comunicación entre dos personas o más para alcanzar un objetivo”. (Pág. 14).

(Fernández S. , 2010) agrega que:

La comunicación interpersonal es entre personas o bipersonal, en donde existe relación de dos o más individuos, en donde influyen por medio del

intercambio de experiencias, de sus intenciones y del número de contactos efectivos y productivos, debido a esto, describe el autor el hombre a lo largo del tiempo, adquieren distintos grados de socialización, siendo proceso socio-psicológico que perdura toda la vida y distintos grados de interacción. (Pág. 154).

Para (Hellriegel, 2004) se trata de la transmisión y recepción de hechos, pensamientos, actitudes, creencias (valores) y sentimientos, a través de uno o más medios de comunicación que generan una respuesta. (Pág. 33).

### **1.2.4.3. Comunicación Institucional**

Según Domínguez-Palacios (2015) citado en (Trujillo, 2017) conceptualiza a la Comunicación Institucional, como una comunicación organizada por una entidad o institución o sus representantes. Asimismo, está dirigida a las personas de forma individual y a los grupos del entorno social en el que realizan su actividad. Su propósito es establecer relaciones de calidad entre la entidad y su público.

(La Porte, 2005) la entiende como “la forma de comunicación desarrollada de modo organizado por una entidad o sus representantes, y orientada a las personas o grupos del entorno social en el que realiza su actividad”. (Pág. 1).

Asimismo, se relaciona con otras estrategias de comunicación como la publicidad, el marketing y las Relaciones Públicas, pero va más allá de su accionar porque busca transmitir los valores institucionales y la personalidad. (Íbidem, pág. 1).

### **1.3. Definición de Términos Básicos**

**Comunicación:** la comunicación es la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte. (Staton, 2007) (Pág. 511)

**Proceso de la comunicación:** La comunicación viene a ser un proceso que posibilita resolver las condiciones de interrelación entre los seres humanos, esa facultad de dar y recibir es lo que llega a consolidar un proceso. (Juárez, 2012) (Pág. 8).

**Comunicación Interna:** Está referida a aquellos procesos comunicativos que se realizan dentro de la organización, a decir, aquella que procura el logro de los objetivos de la organización mediante mensajes que fluyan de forma eficiente en su interior, de relaciones satisfactorias entre su membresía, un ambiente de trabajo cómodo y agradable, entre otras cosas. (Balarezo, 2014) (p. 26).

**Comunicación Intrapersonal:** Define a la Comunicación Intrapersonal como la comunicación que se produce dentro de uno mismo y constituye un precedente importante a otras formas de comunicación. (Fernández, 1999) (Pág. 14).

**Comunicación Interpersonal:** Se trata de una interacción que tiene lugar en forma directa entre dos o más individuos físicamente próximos y en la que pueden usarse los cinco sentidos con inmediata retroalimentación. Se trata de una interacción que implica el intercambio verbal y no verbal entre dos o más personas en un contexto cara a cara. Zayas (2011 citado en (Barrón, 2019) (Pág. 26).

**Comunicación Institucional:** conceptualiza a la Comunicación Institucional, como una comunicación organizada por una entidad o institución o sus representantes. Asimismo, está dirigida a las personas de forma individual y a los

grupos del entorno social en el que realizan su actividad. Su propósito es establecer relaciones de calidad entre la entidad y su público. Domínguez-Palacios (2015) citado en (Trujillo, 2017).

## **CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema**

### **2.1. Descripción del Problema**

La mayoría de instituciones estatales en Loreto, tienen entre sus trabajadores mayoritariamente a personal de la región. El personal proviene de diferentes tipos de educación y cultura, con diferentes tipos de carácter e inteligencia emocional. Cuando estas personas se juntan en una dependencia, siempre existen conflictos personales.

Las situaciones que se generan, siempre son el dolor de cabeza de los directivos, que muchas veces tienen que lidiar con esta problemática y poner paños fríos para continuar con las labores de forma pacífica.

A fin de lograr los objetivos institucionales, las relaciones entre los trabajadores deben siempre estar en armonía, teniendo en cuenta que lograr esto, es muchas veces tarea dura para la Alta Dirección.

En base a esta problemática, esta investigación buscó determinar cómo se maneja la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto, a fin de diagnosticar una realidad, que podría mejorarse a partir de allí.

(Balarezo, 2014) sostiene que la Comunicación Interna está referida a los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas. (p. 26).

En tal sentido, esta investigación buscó determinar cómo es la Comunicación Interna en esta institución, a fin de conocer tres de sus dimensiones: la

Comunicación Intrapersonal, la Comunicación Interpersonal y la Comunicación Institucional.

## **2.2. Formulación del Problema**

### **2.2.1. Problema General**

¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020?

### **2.2.2. Problemas Específicos**

¿Cómo es la Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020?

¿Cómo es la Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020?

¿Cómo es la Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020?

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo General**

Determinar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar la Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

Identificar la Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

Identificar la Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

## **2.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

Esta investigación tuvo relevancia teórica porque buscó, a través de la aplicación de la teoría y los conceptos, determinar cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto, de acuerdo a la opinión de los mismos trabajadores de esta dependencia gubernamental, además de contrastar la forma en cómo se presenta en la realidad a estudiar.

Asimismo, buscó reafirmar la validez la teoría, y su aplicación en la realidad estudiada, mediante el instrumento utilizado.

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

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

El resultado de la investigación podrá beneficiar a los estrategas de la comunicación de la Dirección Regional de la Producción de Loreto, en vista de que puso de manifiesto, la imagen institucional desde la perspectiva de los estudiantes de Ciencias de la Comunicación.

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

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis General**

La Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

### **2.5.2. Hipótesis Derivadas**

La Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

La Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

La Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

## **2.6. Variables**

### **2.6.1. Identificación de las Variables**

**Variable Independiente (X):** Comunicación Interna.

### **2.6.2. Definición de las Variables**

#### **2.6.2.1. Definición Conceptual**

La variable en estudio Comunicación Interna se define conceptualmente como los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la organización, es decir, aquella que busca el logro de los objetivos organizacionales a través de mensajes que fluyan de manera eficiente en el interior, de relaciones satisfactorias entre sus miembros, un ambiente de trabajo agradable, entre otras cosas. (Balarezo, 2014) (p. 26).

#### **2.6.2.2. Definición Operacional**

La variable en estudio Comunicación Interna se define operacionalmente como la aplicación estratégica en las dimensiones Comunicación Intrapersonal, Comunicación Interpersonal y Comunicación Institucional, apreciado como: BUENO de 16 – 20 puntos. REGULAR de 11 – 15 puntos. MALO de 0 – 10 puntos.

### 2.6.3. Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Índices
Comunicación Interna	Comunicación Intrapersonal	Comunicación con el entorno laboral	BUENO 100% – 61%.  REGULAR 60% – 41%.  MALO 40% – 00%
		Preparación técnica o profesional en el desempeño del trabajo	
		Comunicación emitida por el jefe inmediato	
		Reconocimiento por el desempeño laboral	
		Cumplimiento de objetivos por parte de los jefes de su institución	
	Comunicación Interpersonal	Condiciones salariales de la institución	
		Valoración por desempeño laboral de los trabajadores	
		Posibilidades de desarrollo personal	
		Trabajo en equipo	
		Comunicación entre el personal de las diversas oficinas	
	Comunicación Institucional	Generación de espacios guiados que favorecen el encuentro presencial y el diálogo cara a cara	
		Atenciones de la institución hacia su persona	
		Información que recibe por parte de la institución	
		Importancia que da la institución para el fomento de una adecuada comunicación interna	
		Capacitaciones técnicas y profesionales que recibe de la institución	

## **CAPÍTULO III: Metodología**

### **3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación**

#### **3.1.1. Nivel de Investigación**

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

El estudio perteneció al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versaron sobre cuestiones específicas, porque se revisó investigaciones anteriores, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

#### **3.1.2. Tipo de Investigación**

La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encontró la variable (Ávila, R. B., 2000): Comunicación Interna.

#### **3.1.3. Diseño de Investigación**

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

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

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

Esquema:



Dónde:

M: Es la Muestra.

O: Observación de la muestra (Hernández Sampieri, Roberto. et al., 2006).

**Los pasos que se siguieron en la aplicación del diseño fueron:**

1. Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).
2. Procesar o sistematizar la información o datos.
3. Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.
4. Analizar e interpretar la información o datos.

**3.2. Población y Muestra**

**3.2.1. Población**

La población estuvo delimitada por todos los trabajadores de la Dirección Regional de la Producción de Loreto, con contrato en el segundo semestre del 2020, que hacen un total de 30.

**3.2.2. Muestra**

La muestra la conformó el 100% de la Población, es decir, 30 trabajadores de la Dirección Regional de la Producción de Loreto, con contrato en el segundo semestre del 2020, provincia de Maynas, del Departamento de Loreto.

La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada.

**3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos**

**3.3.1. Técnica de Recolección de Datos**

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

### **3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación, con 0.8214 de confiabilidad y 0.848 de validez.

### **3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos**

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

## **3.4. Procesamiento y Análisis de la Información**

### **3.3.1. Procesamiento de la Información**

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

### **3.3.2. Análisis de la Información**

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

## CAPÍTULO IV: Resultados

### 4.1. Análisis Descriptivo

#### 4.1.1. Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020

**TABLA N° 1**

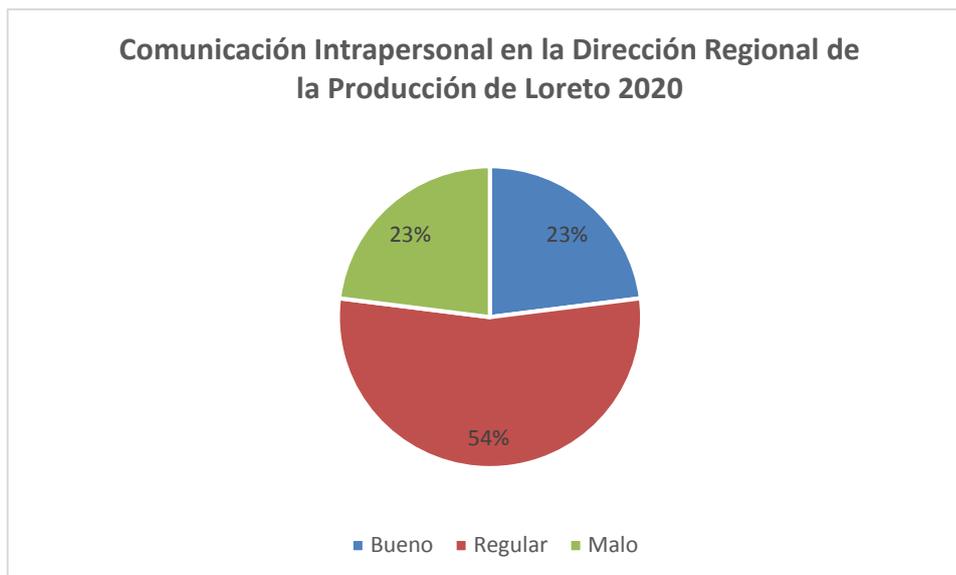
#### Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020

Comunicación Intrapersonal		Bueno 16 - 20		Regular 11 - 15		Malo 00 - 10		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.1.	¿Cómo considera usted su comunicación con su entorno laboral?	7	23	17	57	6	20	30	100.00
1.2.	¿Cómo considera usted su preparación técnica o profesional para el desempeño de su trabajo?	10	33	15	50	5	17	30	100.00
1.3.	¿Cómo considera usted la comunicación emitida por su jefe inmediato?	6	20	18	60	6	20	30	100.00
1.4.	¿Cómo considera usted el reconocimiento de la institución hacia su persona por su desempeño laboral?	7	23	16	54	7	23	30	100.00
1.5.	¿Cómo considera usted el cumplimiento de objetivos por parte de los jefes de su institución?	6	20	14	47	10	33	30	100.00
	$\bar{X}$	7	23	16	54	7	23	30	100.00

**Fuente: Base de Datos del Autor**

**FIGURA N° 1**

#### Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020



**Fuente: Cuadro N° 1**

### INTERPRETACIÓN N° 1

En la tabla y figura No. 1, se observa la dimensión Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto y es como sigue:

Del promedio de 30 trabajadores (100%) 16 trabajadores (54%) manifestaron que la dimensión Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es regular (11-15%), predominando con 60% el indicador: comunicación emitida por el jefe inmediato.

7 trabajadores (23%) manifestaron que la dimensión Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es bueno (16-20%), predominando con 33% el indicador: preparación técnica o profesional para el desempeño de su trabajo.

7 trabajadores (23%) manifestaron que la dimensión Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es malo (0-10%), predominando con el 33% el indicador: cumplimiento de objetivos por parte de los jefes de su institución.

Concluyendo que la Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Identificar la Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

También se APRUEBA la hipótesis derivada que dice: La Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

### CUADRO N° 2

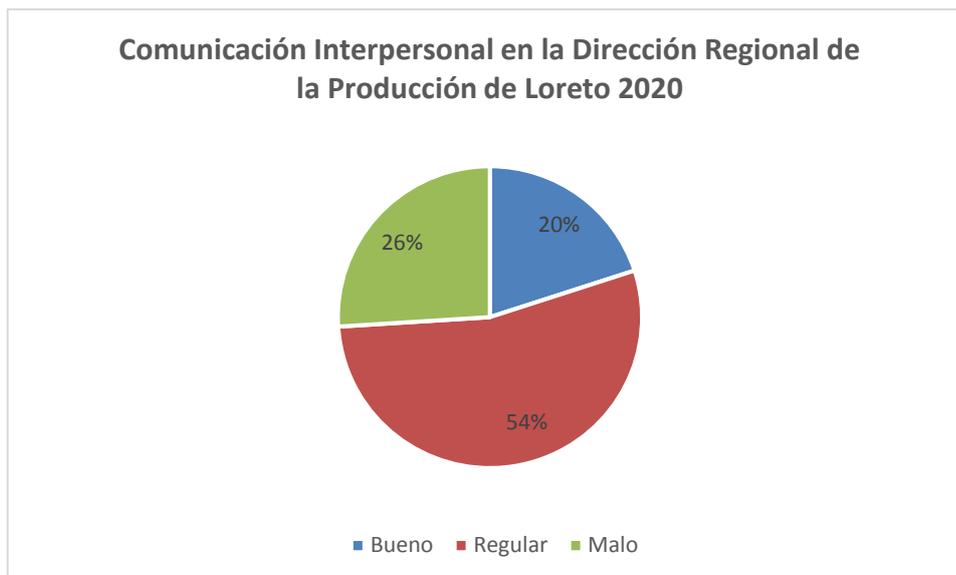
#### Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020

Comunicación Interpersonal		Bueno 16 - 20		Regular 11 - 15		Malo 00 - 10		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
2.1.	¿Cómo considera usted las condiciones salariales de la institución?	6	20	15	50	9	30	30	100.00
2.2.	¿Cómo considera usted la valoración, por parte de la alta dirección, a los niveles de desempeño laboral de los trabajadores?	5	17	17	57	8	26	30	100.00
2.3.	¿Cómo considera usted las posibilidades de desarrollo personal en la institución?	6	20	17	57	7	23	30	100.00
2.4.	¿Cómo considera usted el trabajo en equipo con sus compañeros?	7	23	16	54	7	23	30	100.00
2.5.	¿Cómo considera usted la comunicación entre el personal de las diversas oficinas?	6	20	15	50	9	30	30	100.00
	( $\bar{X}$ )	6	20	16	54	8	26	30	100.00

Fuente: Base de Datos del Autor

### GRÁFICO N° 2

#### Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020



**Fuente: Cuadro N° 2.**

### **INTERPRETACIÓN N° 2**

En la tabla y figura No. 2, se observa la dimensión Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto y es como sigue:

Del promedio de 30 trabajadores (100%) 16 trabajadores (54%) manifestaron que la dimensión Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es regular (11-15%), predominando con 57% los indicadores: la valoración, por parte de la alta dirección, a los niveles de desempeño laboral de los trabajadores y posibilidades de desarrollo personal en la institución.

8 trabajadores (26%) manifestaron que la dimensión Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es malo (0-10%), predominando con el 30% los indicadores: condiciones salariales de la institución y comunicación entre el personal de las diversas oficinas.

6 trabajadores (20%) manifestaron que la dimensión Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es bueno (16-20%), predominando con 23% el indicador: trabajo en equipo con los compañeros.

Concluyendo que la Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Identificar la Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

También se APRUEBA la hipótesis derivada que dice: La Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

### CUADRO N° 3

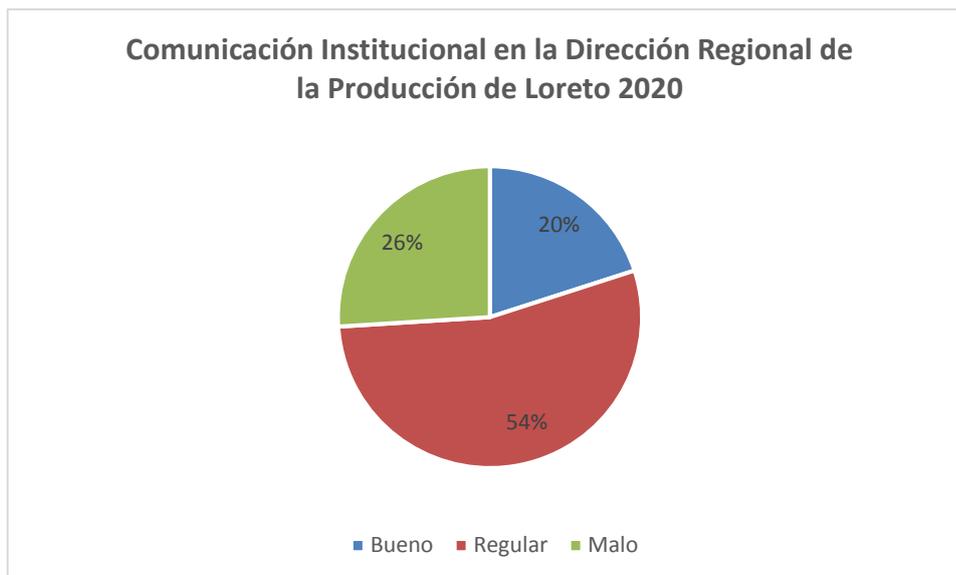
#### Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020

Comunicación Institucional		Bueno 16 - 20		Regular 11 - 15		Malo 00 - 10		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
3.1.	¿Cómo considera usted la generación de espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara?	6	20	18	60	6	20	30	100.00
3.2.	¿Cómo considera usted las atenciones de la institución hacia su persona?	7	23	17	57	6	20	30	100.00
3.3.	¿Cómo considera usted la información que recibe por parte de la institución?	6	20	14	47	10	33	30	100.00
3.4.	¿Cómo considera usted la importancia que le da la institución para el fomento de una adecuada comunicación interna?	8	26	16	54	6	20	30	100.00
3.5.	¿Cómo considera usted las capacitaciones técnicas y profesionales que recibe de la institución?	5	17	15	50	10	33	30	100.00
	( $\bar{X}$ )	6	20	16	54	8	26	30	100.00

Fuente: Base de Datos del Autor

### GRÁFICO N° 3

#### Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020



**Fuente: Cuadro N° 3.**

### INTERPRETACIÓN N° 3

En la tabla y figura No. 3, se observa la dimensión Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto y es como sigue:

Del promedio de 30 trabajadores (100%) 16 trabajadores (54%) manifestaron que la dimensión Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es regular (11-15%), predominando con 60% el indicador: generación de espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara.

8 trabajadores (26%) manifestaron que la dimensión Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es malo (0-10%), predominando con el 33% los indicadores: información que recibe por parte de la institución y capacitaciones técnicas y profesionales que recibe de la institución.

6 trabajadores (20%) manifestaron que la dimensión Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es bueno (16-20%), predominando con 26% el indicador: importancia que le da la institución para el fomento de una adecuada comunicación interna.

Concluyendo que la Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo específico que dice: Identificar la Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

También se APRUEBA la hipótesis derivada que dice: La Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

#### CUADRO N° 4

##### Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020

Comunicación Interna		Bueno 16 - 20		Regular 11 - 15		Malo 00 - 10		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
4.1.	Comunicación Intrapersonal	7	23	16	54	7	23	30	100.00
4.2.	Comunicación Interpersonal	6	20	16	54	8	26	30	100.00
4.3.	Comunicación Institucional	6	20	16	54	8	26	30	100.00
	$\bar{X}$	6	21	16	54	8	25	30	100.00

**Fuente:** Base de Datos de las Autoras

#### GRÁFICO N° 4

##### Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020



**Fuente: Cuadros N° 1,2,3.**

#### INTERPRETACIÓN N° 4

En la tabla y figura No. 4, se observa la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020, y es como sigue:

Del promedio de 30 trabajadores (100%) 16 trabajadores (54%) manifestaron que la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular (11-15%), predominando con 54% las dimensiones: Comunicación Intrapersonal, Comunicación Interpersonal y Comunicación Institucional.

8 trabajadores (25%) manifestaron que la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es malo (16-20%), predominando con 26% las dimensiones: Comunicación Interpersonal y Comunicación Institucional.

6 trabajadores (21%) manifestaron que la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es bueno (0-10%),

predominando con el 20% las dimensiones: Comunicación Interpersonal y Comunicación Institucional.

Concluyendo que la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es REGULAR (11-15%).

Con este resultado se logra el objetivo general que dice: Determinar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.

También se APRUEBA la hipótesis general que dice: la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

## **CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones**

### **5.1. Discusión**

Al analizar los resultados de la investigación se confirmó que, como promedio, 16 de los trabajadores encuestados (54%) sostiene que la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción 2020 de Loreto es regular. Asimismo, 8 trabajadores (25%) sostiene que es malo y 6 trabajadores (21%) que es bueno. Esta investigación se relaciona con los resultados de investigación de (Armas, 2014) quien demostró que la Comunicación Interna beneficia al clima

laboral, en vista de que existe un proceso de comunicación en donde se interpretan y se normas e información de relevancia para poder desarrollar las labores diarias sin inconvenientes, lo que ayuda a la existencia de buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la entidad. La Comunicación Interna beneficia al clima laboral porque tiene influencia en la identidad organizaciones de los trabajadores, la cual es proyectada cuando se alcanzan los objetivos de la entidad, tal y como se vio reflejada en esta investigación, a fin de evitar crisis internas que podría ser producidas por los puestos rotativos de los jefes inmediatos o supervisores. Del mismo modo, esta investigación se relaciona con la de **(Balarezo, 2014)** quien demostró que los problemas que presenta la Comunicación Organizacional Interna repercuten en la coordinación de las labores al interior de la organización. La Comunicación Organizacional tiene influencia directa en la baja de la productividad de la Empresa San Miguel Drive, así como en el accionar de los trabajadores. Muchos de los colaboradores de la empresa tienen escaso conocimiento respecto de los tipos de comunicación existentes al interior de la institución, y califican como regulares a los medios de comunicación internos de la empresa San Miguel Drive. Asimismo, esta investigación se relaciona con la de **(Bello, 2017)** quien demostró que existe la suficiente información estadística con un 95% de confianza, para poder afirmar que la Comunicación Organizacional llega a afectar al clima laboral en 44.9% del personal trabajador de GOA, la cual pone en evidencia que los trabajadores se sienten identificados con LAP, mediante la información institucional. Si bien es cierto que este sistema de información gerencial, genera mayor atención en los trabajadores, también es cierto que estos necesitan de una mayor atención por parte de LAP, es por esta razón que debe ser

estudiada, antes de ser mostrada para el análisis del impacto que podría tener en la población. En el mismo sentido, esta investigación se relaciona con la de (**Ramos, 2016**) quien demostró que la comunicación interna de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad – ARCONEL, se ha desarrollado sin una planeación estratégica elaborada y responde al cumplimiento de las necesidades de la organización según se fueron presentando, al ignorar la retroalimentación y la participación de componentes claves al interior de una organización exitosa e inteligente. Asimismo, esta investigación se relaciona con la de (**Ríos, 2017**) quien demostró que de acuerdo a la obtención de resultados vemos que la comunicación interna en sus dimensiones de comunicación formal con un 51%, comunicación informal con un 62%, se ubican en un nivel regular y en relación a la dimensión de canales de Comunicación Interna se encuentra en un nivel bueno con un 63%, esto es debido a que la comunicación interna de la Universidad Nacional de San Martín se encuentra en un estado regular o adecuado, debido a que contribuye con la identificación de problemas locales y su posterior solución a través de una comunicación efectiva entre los colaboradores. Del mismo modo, esta investigación se relaciona con la de (**Uaqui, 2020**) quien demostró que del objetivo general, el nivel de comunicación organizacional interna en la Municipalidad Distrital de Yaquerana, primer trimestre 2020, se califica como regular en 58%, 33% como bueno y 8% como deficiente. En el mismo sentido, esta investigación también se relaciona con la de (**Urbina, 2019**) quien demostró que a través del análisis de chi cuadrado ( $p > 0.05$ ) se determinó que mediante el análisis de chi cuadrado ( $p > 0.05$ ) se llegó a determinar que sí existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, en vista de que al examinar la tabla cruzada se llega

a apreciar que de los 52% (83) trabajadores que presentaron mala comunicación interna, el 99% (81% bajo + el 18 muy bajo trabajo en equipo), lo cual arroja que casi el total de trabajadores no realizan trabajo en equipo. En tal sentido, se establece que al haber una mala comunicación en el interior de la entidad, se llega a generar el trabajo de forma individual. En el mismo sentido, esta investigación se relaciona con la de (Yataco, 2018) quien demostró que las características presentadas en la Comunicación Organizacional en los estudiantes egresados de la Carrera de Administración de la Universidad Científica del Perú UCP en el periodo 2014 - 2016, son los siguientes: respuesta de jefe, calidad de lenguaje, tipo de comunicación, respuesta del jefe, informes emitidos, procesos de la institución, interrelación entre los miembros y finalmente la conexión directa con el personal.

## **5.2. Conclusiones**

### **5.2.1. Conclusiones parciales**

- Según el análisis de la Dimensión Comunicación Intrapersonal, se llegó a comprobar que es regular.
- Según el análisis de la Dimensión Comunicación Interpersonal, se llegó a comprobar que es regular.
- Según el análisis de la Dimensión Comunicación Institucional, se llegó a comprobar que es regular.

### **5.2.2. Conclusión general**

La Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.

## **5.3. Recomendaciones**

### **5.3.1. Recomendaciones parciales**

- A los jefes, directores y gerentes de la Dirección Regional de la Producción de Loreto, apoyar al área correspondiente para mejorar la Comunicación Intrapersonal en su institución.
- A los jefes, directores y gerentes de la Dirección Regional de la Producción de Loreto, apoyar al área correspondiente para mejorar la Comunicación Interpersonal en su institución.
- A los jefes, directores y gerentes de la Dirección Regional de la Producción de Loreto, apoyar al área correspondiente para mejorar la Comunicación Institucional en su institución.

### **5.3.2. Recomendación general**

A los jefes, directores y gerentes de la Dirección Regional de la Producción de Loreto, apoyar al área correspondiente para mejorar la Comunicación Interna en su institución.

### **Referencias Bibliográficas**

- Andrade, H. (2010). *Comunicación organizacional interna, proceso, disciplina, técnica*. Madrid: Gesbiblo S.L.
- Armas, J. (2014). Comunicación interna y clima laboral (Estudio realizado en el Call Center de la ciudad de Quetzaltenando). Quetzaltenano: URL.
- Ávila, R. B. (2000). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Lima: Concytec.
- Balarezo, B. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Quito: UTA.

- Barrón, H. &. (2019). *La comunicación interpersonal entre padres e hijos*. Lima: UNJFSC.
- Bello, P. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima laboral del personal de la gerencia de operaciones aeroportuarias*. Lima: USIL.
- Chiang, M. (2012). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Málaga: Editorial Vértice.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mac Graw Hill Interamericana.
- Fernández. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. México D. F.: Trillas.
- Fernández, S. (2010). *Administración de empresas: Un enfoque interdisciplinar*. Paraninf, S.A., 14.
- Flores, J. (2010). *La comunicación humana*. San Luis de Potosí: UASLP.
- Hellriegel, D. &. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Thompson.
- Hernández Sampieri, Roberto. et al. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Juárez, S. (2012). *El proceso de comunicación orientado a la calidad*. Guatemala: USCG.
- La Porte, J. (2005). *Introducción a la Comunicación Institucional*. Roma: PUDSC.
- Martínez, M. (2012). *Psicología de la comunicación*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Mosley, D. M. (2005). *La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. Mexico: Thompson.

- Peña, B. &. (2016). *Dirección de comunicación y habilidades directivas*. Madrid: Dykinson.
- RAE. (2019). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española*. Madrid: RAE.
- Ramos, A. (2016). *La comunicación interna y los conflictos laborales internos de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad ARCONEL*. Quito: UASB.
- Ríos, C. (2017). *Comunicación interna y su relación con el manejo de conflictos del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín de la ciudad de Tarapoto Año 2016*. Tarapoto: UCV.
- Staton, W. E. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mac Graw Hill Interamericana.
- Tessi, M. (2009). Engagement. El impulso de la comunicación interna. *RedInside*, 18.
- Trujillo, M. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector Energía y Minas 2017*. Lima: UIGDLV.
- Uaqui, R. (2020). *Análisis de la Comunicación Organizacional Interna en la Municipalidad Distrital de Yaquerana, primer trimestre 2020*. Iquitos: UPS.
- Urbina, E. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huara Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017*. Huacho: UNJFSC.

Yataco, J. y. (2018). Aplicación de la comunicación organizacional en los egresados de la carrera profesional de Administración de la Universidad Científica del Perú, periodo 2014-2016. Iquitos: UCP.

## **Anexos**

**Anexo 01: Matriz de Consistencia**

**Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos**

**Anexo 03: Informe de Validez y Confiabilidad**

**Anexo 04: Solicitud de Inscripción y Aprobación del Trabajo de Suficiencia Profesional**

**Anexo 05: Carta de Aceptación de Asesoramiento del Trabajo de Suficiencia Profesional**

**ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia**  
**TÍTULO: “COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”**

**Autor (es): HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nivel de Investigación</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Cómo es la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo es la Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020? ¿Cómo es la Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020? ¿Cómo es la Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar la Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020. Identificar la Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020. Identificar la Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.</p> <p><b>Hipótesis Derivadas</b> La Comunicación Intrapersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular. La Comunicación Interpersonal en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular. La Comunicación Institucional en la Dirección Regional de la Producción de Loreto 2020 es regular.</p>	Comunicación Interna	<p><b>COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL</b> ¿Cómo considera usted su comunicación con su entorno laboral? ¿Cómo considera usted su preparación técnica o profesional para el desempeño de su trabajo? ¿Cómo considera usted la comunicación emitida por su jefe inmediato? ¿Cómo considera usted el reconocimiento de la institución hacia su persona por su desempeño laboral? ¿Cómo considera usted el cumplimiento de objetivos por parte de los jefes de su institución?</p> <p><b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b> ¿Cómo considera usted las condiciones salariales de la institución? ¿Cómo considera usted la valoración, por parte de la alta dirección, a los niveles de desempeño laboral de los trabajadores? ¿Cómo considera usted las posibilidades de desarrollo personal en la institución? ¿Cómo considera usted el trabajo en equipo con sus compañeros? ¿Cómo considera usted la comunicación entre el personal de las diversas oficinas?</p> <p><b>COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL</b> ¿Cómo considera usted la generación de espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara? ¿Cómo considera usted las atenciones de la institución hacia su persona? ¿Cómo considera usted la información que recibe por parte de la institución? ¿Cómo considera usted la importancia que le da la institución para el fomento de una adecuada comunicación interna? ¿Cómo considera usted las capacitaciones técnicas y profesionales que recibe de la institución?</p>	<p><b>Nivel de Investigación</b> La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento perteneció a una investigación descriptiva, con una variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>. El estudio perteneció al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versaron sobre cuestiones específicas, porque se revisó investigaciones anteriores, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.</p> <p><b>Tipo de Investigación</b> La investigación fue de tipo descriptivo porque se estudió la situación en que se encontró la variable: <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>.</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> El diseño general de la investigación fue el no experimental de tipo descriptivo transversal. Fue No experimental porque no se manipuló la variable en estudio <b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>. Fue Descriptivo Transversal porque se recogió la información en el mismo lugar y en un momento determinado. Esquema:</p> <div align="center" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <span style="font-size: 2em; margin: 0 10px;">M</span> <span style="font-size: 2em; margin: 0 10px;">O</span> </div> <p>Dónde: M: Es la Muestra. O: Observación de la muestra. <b>Los pasos que se seguirá en la aplicación del diseño son:</b></p>

					<p>1. Realizar la observación a la variable (recojo de información sobre el objeto de estudio).</p> <p>2. Procesar o sistematizar la información o datos.</p> <p>3. Clasificar la información o datos, organizándolos en cuadros o tablas y representarlos en gráficos.</p> <p>4. Analizar e interpretar la información o datos.</p> <p><b>Población.</b> La población estuvo delimitada por todos los trabajadores de la Dirección Regional de la Producción de Loreto con contrato en el segundo semestre del 2020, que hacen un total de 30.</p> <p><b>Muestra.</b> La muestra la conformó el 100% de la Población, es decir 30 trabajadores de la Dirección Regional de la Producción de Loreto con contrato en el segundo semestre del 2020, Provincia de Mayas, Departamento de Loreto.</p> <p>La selección de la muestra fue no aleatoria intencionada.</p> <p><b>Técnica de Recolección de Datos</b> La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta porque se observó el hecho en forma indirecta.</p> <p><b>Instrumentos de Recolección de Datos</b> El instrumento que se empleó en la recolección de datos fue el cuestionario el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación.</p> <p><b>Procesamiento de la Información</b> El procesamiento de los datos se efectuó en forma mecánica sobre la base de los datos.</p> <p><b>Análisis de la Información</b> El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva:</p> <p>Frecuencia, promedio (<math>\bar{X}</math>), porcentaje (%)</p>
--	--	--	--	--	--



**“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN  
REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”**

**Cuestionario**

(Para los trabajadores de la Dirección Regional de la Producción de Loreto)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre: **“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”**, el que servirá para elaborar el Trabajo de Suficiencia Profesional conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

**Gracias**

**I. Datos generales:**

Institución Educativa : .....

Carrera Profesional : .....

Nivel : .....

Día : .....

Hora : .....

**II. Instrucciones**

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

**III. Contenido.**

Comunicación Interna		BUENO 16 - 20	REGULAR 11 – 15	MALO 0 – 10
1	Comunicación Intrapersonal			
	1.1 ¿Cómo considera usted su comunicación con su entorno laboral?			
	1.2 ¿Cómo considera usted su preparación técnica o profesional para el desempeño de su trabajo?			
	1.3 ¿Cómo considera usted la comunicación emitida por su jefe inmediato?			
	1.4 ¿Cómo considera usted el reconocimiento de la institución hacia su persona por su desempeño laboral?			

	1.5	¿Cómo considera usted el cumplimiento de objetivos por parte de los jefes de su institución?			
		( $\bar{x}$ )			
	Comunicación Interpersonal				
2	2.6	¿Cómo considera usted las condiciones salariales de la institución?			
	2.7	¿Cómo considera usted la valoración, por parte de la alta dirección, a los niveles de desempeño laboral de los trabajadores?			
	2.8	¿Cómo considera usted las posibilidades de desarrollo personal en la institución?			
	2.9	¿Cómo considera usted el trabajo en equipo con sus compañeros?			
	2.10	¿Cómo considera usted la comunicación entre el personal de las diversas oficinas?			
			( $\bar{x}$ )		
	Comunicación Institucional				
3	3.11	¿Cómo considera usted la generación de espacios guiados que favorecen al encuentro presencial y al diálogo cara a cara?			
	3.12	¿Cómo considera usted las atenciones de la institución hacia su persona?			
	3.13	¿Cómo considera usted la información que recibe por parte de la institución?			
	3.14	¿Cómo considera usted la importancia que le da la institución para el fomento de una adecuada comunicación interna?			
	3.15	¿Cómo considera usted las capacitaciones técnicas y profesionales que recibe de la institución?			
			( $\bar{x}$ )		

**Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : \_\_\_\_\_  
 1.2 Título Profesional : Licenciado/a ( ) Ingeniero/a ( ) Otro ( )  
 1.3 Grado académico : Bachiller ( ) Maestro ( ) Doctor ( )  
 1.4 Título de la Investigación : "COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020",  
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable : COMUNICACIÓN INTERNA  
 1.6 Criterios de Aplicabilidad :

VALORACIÓN	
CUANTITATIVA	CUALITATIVA
DEFICIENTE: (No válido, reformular)	0 – 20
REGULAR: (No Válido, modificar)	21 – 40
BUENA: (Válido, mejorar)	41 – 60
MUY BUENA: (Válido, precisar)	61 – 80
EXCELENTE: (Válido, aplicar)	81 – 100

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

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

**III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD**

**IV. OBSERVACIONES**

Lugar y Fecha: -----

Firma del experto informante

D.N.I. N° -----

Teléf. N° -----

**Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto : **Armando Vásquez Matute**  
 1.2 Título Profesional : Licenciado/a ( x ) Ingeniero/a ( ) Otro ( )  
 1.3 Grado académico : Bachiller ( x ) Maestro ( x ) Doctor ( x )  
 1.4 Título de la Investigación: **COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020.**  
 1.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable: **Comunicación Interna**  
 1.6. Criterios de Aplicabilidad :  
 a. De 01 a 09: (No válido, reformular) **DEFICIENTE**  
 b. De 10 a 12: (No Válido, modificar) **REGULAR**  
 c. De 13 a 15: (Válido, mejorar) **BUENO**  
 d. De 16 a 18: (Válido, precisar) **MUY BUENO**  
 e. De 19 a 20: (Válido, aplicar) **EXCELENTE**

**II. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO		CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	Deficiente (01 – 09)	Regular (10 -12)	Bueno (13 – 15)	Muy Bueno (16– 18)	Excelente (19 – 20)
			01	02	03	04	05
1	CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					x
2	OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					x
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					x
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					x
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VI y VD)					x
7	CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio					x
8	COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)					x
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					x
10	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					x
<b>Sub Total</b>							
<b>Total</b>							

<b>VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.4):</b>					
<b>VALORACION CUALITATIVA:</b>	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	( )	( )	( )	( )	( x )
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD:</b>	ACEPTADO ( x )			RECHAZADO ( )	

OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: .....

.....  
Firma del experto informante

D.N.I. Nº .....

Teléf. Nº .....

**Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad**

**II. DATOS GENERALES**

- 2.1 Apellidos y nombres del experto : **TONY RÍCHARD RUÍZ ARÉVALO**  
 2.2 Título Profesional : Licenciado/a ( x ) Ingeniero/a ( ) Otro ( )  
 2.3 Grado académico : Bachiller ( x ) Maestro ( x ) Doctor ( )  
 1.4 Título de la Investigación : **COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020.**
- 2.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable: **Comunicación Interna**  
 1.7. Criterios de Aplicabilidad :  
 f. De 01 a 09: (No válido, reformular) **DEFICIENTE**  
 g. De 10 a 12: (No Válido, modificar) **REGULAR**  
 h. De 13 a 15: (Válido, mejorar) **BUENO**  
 i. De 16 a 18: (Válido, precisar) **MUY BUENO**  
 j. De 19 a 20: (Válido, aplicar) **EXCELENTE**

**III. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	Deficiente (01 – 09)	Regular (10 -12)	Bueno (13 – 15)	Muy Bueno (16– 18)	Excelente (19 – 20)
		01	02	03	04	05
1 CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					x
2 OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					x
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					x
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					x
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VI y VD)					x
7 CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio					x
8 COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)					x
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					x
10 CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					x
<b>Sub Total</b>						
<b>Total</b>						

<b>VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.4):</b>					
<b>VALORACION CUALITATIVA:</b>	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	( )	( )	( )	( )	( x )
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD:</b>	ACEPTADO ( x )			RECHAZADO ( )	

OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: .....

.....  
Firma del experto informante

D.N.I. Nº .....

Teléf. Nº .....

**Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad**

**III. DATOS GENERALES**

- 3.1 Apellidos y nombres del experto : HEYDI MARIEL PAREDES ISUIZA  
 3.2 Título Profesional : Licenciado/a ( x ) Ingeniero/a ( ) Otro ( )  
 3.3 Grado académico : Bachiller ( x ) Maestro ( x ) Doctor ( )  
 1.4 Título de la Investigación : COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020.
- 3.5 Nombre del instrumento : Validador de Variable: **Comunicación Interna**
- 1.8. Criterios de Aplicabilidad :  
 k. De 01 a 09: (No válido, reformular) **DEFICIENTE**  
 l. De 10 a 12: (No Válido, modificar) **REGULAR**  
 m. De 13 a 15: (Válido, mejorar) **BUENO**  
 n. De 16 a 18: (Válido, precisar) **MUY BUENO**  
 o. De 19 a 20: (Válido, aplicar) **EXCELENTE**

**IV. ASPECTOS A EVALUAR**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVO	Deficiente (01 – 09)	Regular (10 -12)	Bueno (13 – 15)	Muy Bueno (16– 18)	Excelente (19 – 20)
		01	02	03	04	05
1 CLARIDAD	Es formulado con lenguaje apropiado					x
2 OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					x
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					x
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					x
5 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio (VI y VD)					x
7 CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científico y del tema de estudio					x
8 COHERENCIA	Entre Título: (Problema. Objetivos e Hipótesis) (Marco Teórico. Operacionalización e Indicadores)					x
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					x
10 CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					x
<b>Sub Total</b>						
<b>Total</b>						

<b>VALORACION CUANTITATIVA (Total X 0.4):</b>					
<b>VALORACION CUALITATIVA:</b>	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
	( )	( )	( )	( )	( x )
<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD:</b>	ACEPTADO ( x )			RECHAZADO ( )	

OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: .....

.....  
Firma del experto informante

D.N.I. Nº .....

Teléf. Nº .....

**RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ**

**TÍTULO: “COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”**

**Autor (es) del Instrumento:** HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ

**Nombre del instrumento motivo de evaluación:** COMUNICACIÓN INTERNA

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

Dr. Armando Vásquez Matute, docente universitario.

Mgr. Tony Ríchar Ruíz Arévalo, docente universitario.

Mag. Heydi Mariel Paredes Isuiza, docente universitaria.

Profesionales	Indicadores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Dr. Armando Vásquez Matute	75	65	68	68	75	76	75	84	89
Mgr. Tony Ríchar Ruíz Arévalo	82	86	87	79	86	84	91	82	88
Mgr. Heydi Mariel Paredes Isuiza	81	86	98	89	87	91	73	79	94
Promedio General	<b>82.14</b>								

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

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

Como resultado general de la prueba de validez realizado a través del Juicio de Expertos, se obtuvo: 82.14 puntos, lo que significa que está en el rango de “Excelente”, quedando demostrado que el instrumento de esta investigación, cuenta con una sólida evaluación realizado por profesionales conocedores de instrumentos de recolección de datos.

**RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD**

**TÍTULO: “COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”**

**Autor (es) del Instrumento: HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ**

**Nombre del instrumento motivo de evaluación: COMUNICACIÓN INTERNA**

- a. La confiabilidad para “**COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020**” se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación
- b. Estadísticos de confiabilidad para “**COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020**”

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
(“ <b>COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020</b> ”)	0.848	15

- c. **Criterio de confiabilidad valores**

Según Herrera (1998):

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

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

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre “**COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020**”. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.848 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.



**UNIVERSIDAD  
CIENTÍFICA  
DEL PERÚ**

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

---

**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL  
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR  
EL**

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

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

Dr.

**HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ, DNI N° .....**

Me dirijo a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de mi anteproyecto de tesis titulado: **“COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”**.

Para lo cual adjunto a la presente:

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

**X**

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

San Juan Bautista, 17 de Octubre de 2019

-----  
Firma del Interesado  
DNI N°

Código:



UNIVERSIDAD  
CIENTÍFICA  
DEL PERÚ

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

---

---

**CARTA DE ACEPTACIÓN DE  
ASESORAMIENTO DEL TRABAJO DE  
SUFICIENCIA PROFESIONAL**

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

Dra. DELIA PEREA TORRES Docente Principal de la Facultad de EDUCACIÓN Y HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificado con D.N.I. N° 05265402, me comprometo a asesorar el Trabajo de Suficiencia Profesional de:

**HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ, DNI N° .....**

cuyo título es: **COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020.**

San Juan Bautista, 20 de Marzo de 2020

-----  
DELIA PEREA TORRES  
D.N.I. N° 05265402  
DOCENTE PRINCIPAL UCP – FEH



**FICHA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA  
PROFESIONAL**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL  
DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020.**

**AUTOR (es): HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ, DNI N° .....**

N°	Items	Valor	Puntos
<b>DATOS GENERALES</b>			
1	El Trabajo de Suficiencia Profesional presenta coherentemente: ✓ Portada o Carátula. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Dedicatoria. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Agradecimiento. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Hoja de aprobación. De acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Acta del Trabajo de Investigación ✓ Constancia de Originalidad del Trabajo de Investigación ✓ Índice de contenido. Es coherente con los contenidos de la tesis y de acuerdo a la Estructura de la Facultad. ✓ Índice de cuadros o tablas. Refleja lo que existe en la Tesis. ✓ Índice de gráficos o figuras. Refleja lo que existe en la Tesis. ✓ Resumen y palabras clave. Está redactado en pasado, incluye problemas, objetivos, tipo y diseño de investigación, población, tamaño de muestra, técnicas de análisis de resultados, destaca los resultados principales, incluye las conclusiones y recomendaciones. ✓ Abstract Key Words. Es fiel reflejo del resumen en el idioma Inglés.	2	
<b>Sub Total</b>		<b>02</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>			
1	Incluye problemas, objetivo de estudio y vincula con los específicos, describe antecedentes, comenta el basamento teórico y describe cada capítulo sucintamente	1	
<b>Sub Total</b>		<b>01</b>	
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>			
1	Los antecedentes del estudio incluyen estudios relacionados con la investigación propuesta a nivel internacional, nacional y regional?	2	
2	Los antecedentes presentan una revisión selectiva de estudios relacionados a la (s) variable (s)	1	
3	La Base teórica expone, analiza, compara e interpreta, mostrando puntos de vista sobre las teorías, concepciones, perspectivas teóricas que se consideran válidas para el correcto encuadre del estudio?	1	
4	La base teórica está elaborada en función de las variables. Dimensiones e indicadores en forma lógica y coherente?	1	
5	En la base teórica, se aprecia con claridad la vinculación entre las teorías vigentes y el problema de la investigación?	1	
6	La Base teórica está actualizado?	1	
7	La Definición de Términos sigue un procedimiento lógico y en orden alfabético?	1	
8	La Definición de Términos enfoca y establece sobre qué base se asientan los problemas y temas de investigación?	1	
9	La Definición de Términos precisa los términos que permiten una comprensión de la teoría que sustenta el tema y problema de investigación?	1	
10	Los términos que aparecen en el tema de investigación, en la formulación del problema y la exposición del marco teórico están definidos conceptualmente?	1	
<b>Sub Total</b>		<b>11</b>	
<b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>			
1	Expone la problemática general o contexto en el cual se desenvuelve el hecho o fenómeno a investigar, presentando en lo posible una caracterización de la problemática?	1	
2	Presenta el problema específico indicando el diagnóstico, el pronóstico y la propuesta?	1	
3	El problema general y los problemas específicos, están redactados en preguntas e incluyen la(s) variable(s), dimensión espacial y temporal?	1	
<b>Sub Total</b>		<b>03</b>	
<b>OBJETIVOS</b>			
1	El objetivo general expresa el logro terminal a alcanzar en el estudio?	1	
2	Los objetivos específicos expresan operaciones concretas de cómo va a realizarse el propósito expuesto?	1	
3	Se visualiza la desagregación del objetivo general en objetivos específicos?	1	
4	Los objetivos están redactados con un verbo, contenido y condición?	1	
<b>Sub Total</b>		<b>04</b>	
<b>HIPÓTESIS</b>			
1	La hipótesis responde tentativamente a los problemas de investigación	2	
2	La hipótesis establece una relación entre dos o más variables para explicar y si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema	2	
<b>Sub Total</b>		<b>04</b>	
<b>VARIABLES</b>			

N°	Items	Valor	Puntos
1	Se identifican las variables que son medibles y observables?	2	
2	Presenta una definición conceptual de las variables?	2	
3	Presenta una definición operacional de las variables y están definidas cuantitativa o cualitativamente?	2	
<b>Sub Total</b>		<b>06</b>	
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>			
1	Está presente el tipo de investigación?	2	
2	El diseño de Investigación como plan, estrategia o procedimiento; permite obtener los datos, su procesamiento, análisis e interpretación con el objetivo de dar respuesta a los problemas planteados?	2	
3	La población se relaciona directamente con el campo de estudio?	2	
4	Se indica el tipo de muestra y la técnica de muestreo?	2	
5	Presenta la(s) técnica(s) que se empleará(n) en la recolección de datos de acuerdo a las variables en estudio?	2	
6	Presenta lo(s) instrumento(s) que se empleará(n) en la recolección de datos de acuerdo a las variables en estudio?	2	
7	Muestra la forma de cómo será sometido a prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, antes de su aplicación?	2	
8	Plantea los procedimientos de recolección de datos relacionadas a las actividades dentro del cronograma?	2	
9	Plantea los procesos de procesamiento de la información?	2	
10	Plantea el estadístico descriptivo o inferencial a utilizar en las variables en estudio para el análisis de la información?	2	
<b>Sub Total</b>		<b>20</b>	
<b>CAPÍTULO IV : RESULTADOS</b>			
1	Describe y analiza los resultados de manera coherente en torno a las variables de estudio? (5)	6	
2	Describe y analiza los resultados de manera coherente en torno a los objetivos de la investigación? (5)	6	
3	Utiliza cuadros y gráficos e interpretación para resumir los resultados? (5)	6	
<b>Sub Total</b>		<b>18</b>	
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>			
1	Analiza y compara resultados con los estudios de los antecedentes?	6	
2	Analiza y contrasta resultados con las bases teóricas?	6	
3	Las conclusiones son respuestas a los problemas planteados, teniendo en cuenta las variables de estudio	6	
4	Las recomendaciones .son redactadas en tiempo futuro o conforme a los objetivos específicos?	5	
<b>Sub Total</b>		<b>23</b>	
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</b>			
1	Las referencias bibliográficas y la Bibliografía están presentadas de acuerdo al estilo correspondiente a su Facultad y Carrera profesional?	4	
<b>Sub Total</b>		<b>04</b>	
<b>ANEXOS</b>			
1	La matriz de consistencia presenta problema, objetivos, hipótesis, variables, indicadores y metodología.	1	
2	Presenta los instrumentos de recolección de datos para la(s) variable(s)	1	
3	Informe de Validez y Confiabilidad	2	
<b>Sub Total</b>		<b>04</b>	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>100</b>	

Nombre del Presidente de Jurado

FIRMA

Nombre del Miembro del Jurado

FIRMA

Nombre del Miembro del Jurado

FIRMA

Escala Valorativa para la calificación final

Valoración	Puntaje
Excelencia	90 – 100
Bueno	80 – 89
Regular	70 – 79
Desaprobado	25 – 69

EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN				
CRITERIOS			PUNTAJE	
			BASE	OBTENIDO
<b>I. PRESENTACIÓN</b>			HASTA 2 PUNTOS	
1.1.	Motivación			
1.2.	Tono de Voz			
1.3.	Calidad de Materiales Audiovisuales			
1.4.	Secuencia			
<b>II. DESARROLLO DEL CONTENIDO</b>			HASTA 8 PUNTOS	
2.1.	Dominio del Tema			
2.2.	Uso adecuado de Materiales Audiovisuales			
2.3.	En la Introducción relata experiencias vividas en correspondencia a las Variables de su tesis			
2.4.	Describe el problema y pregunta orientadora			
2.5.	Enuncia los objetivos de la investigación			
2.6.	Presenta la Metodología utilizada en el estudio			
2.7.	Da a conocer los Resultados más importantes			
<b>III. APOORTE CIENTÍFICO</b>			HASTA 2 PUNTOS	
3.1.	Al desarrollo de la comunidad			
3.2.	A la Carrera Profesional y Especialidad (según sea el caso)			
3.3.	Otros de importancia			
3.4.	Discusión			
<b>IV. DEFENSA DE LA TESIS</b>			HASTA 8 PUNTOS	
4.1.	Satisface con sus respuestas			
4.2.	Importancia del estudio			
4.3.	Metodología			
4.4.	Resultados			
4.5.	Conclusiones y recomendaciones			
<b>PUNTAJE TOTAL</b>			DE 20	
<b>RESULTADO:</b>				
PUNTAJE TOTAL = 20			PUNTAJE OBTENIDO: 	

-----  
Presidente

-----  
Miembro

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

-----  
Miembro



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

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

Hace constar que:

El Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

### “COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020”

De los alumnos: **HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **13% de plagio**.

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

San Juan, 20 de octubre del 2020.



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

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** UCP\_2020\_CIENCIASDELACOMUNICACIÓN\_TSP\_HAMED  
MEZA\_V1.pdf (D82105198)  
**Submitted:** 10/19/2020 4:24:00 PM  
**Submitted By:** revision.antiplagio@ucp.edu.pe  
**Significance:** 13 %

### Sources included in the report:

UCP\_CC.CC\_2020\_TSP\_Erick\_Romero\_V1.pdf (D80211600)  
UCP\_EDU\_2020\_TSP\_MERCEDESDELÁGUILA\_V1.pdf (D76347989)  
UCP\_EDUCACION\_2019\_TSP\_FERNANDEZ y MIRANDA\_V1.pdf..pdf (D59359934)  
UCP\_EDU\_2020\_TSP\_CARLOSPUGLIESI\_CARLOSRENGIFO\_V1.pdf (D80419276)  
UCP\_EDU\_2020\_TSP\_CANAQUIRIRONAL\_V1.pdf (D77271208)  
<https://core.ac.uk/download/pdf/225614492.pdf>

### Instances where selected sources appear:

14

### 3.3. Publicación

- **Publicar**

Autorizo a la Universidad Científica del Perú-UCP, visibilizar mi obra en *repositorios* mundiales en formato físico o digital, traducir a otros idiomas por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

\* Sí a texto completo (X) \* Sí a texto parcial<sup>1</sup>. ( ).  
Mencionar motivo.....

o Si eligió publicar a texto parcial, se publicará sólo metadatos (título, autor, resumen....)

\* Sí con período de embargo<sup>2</sup>: del ...../...../....., hasta el ...../...../....., haciendo un total de..... días calendarios  
No publicar<sup>3</sup> ( ). Mencionar motivo.....

\* Autorizo a la Universidad Científica del Perú-UCP, publicar mi obra en el *anuario* de resúmenes de investigación.  
Sí (X) No ( )

### 3.4. Licencias

Cuando mi obra sea publicada, concedo las licencias Creative Commons:

( )  **CC BY**; permito a otros distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de mi obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando me den crédito por la creación original.

( )  **CC BY-SA**; permito a otros remezclar, retocar, y crear a partir de mi obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando me den crédito y licencien sus nuevas creaciones bajo las mismas condiciones.

(X)  **CC BY-ND**; permito la redistribución, comercial o no comercial, siempre y cuando la obra circule íntegra y sin cambios, dándome crédito.

( )  **CC BY-NC**; permito a otros distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de mi obra de manera no comercial y, que sus nuevas obras deben siempre mencionarme y mantenerse sin fines comerciales, no están obligados a licenciar sus obras derivadas bajo las mismas condiciones.

( )  **CC BY-NC-SA**; permito a otros distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de mi obra de modo no comercial, siempre y cuando me den crédito y licencien sus nuevas creaciones bajo las mismas condiciones.

( )  **CC BY-NC-ND**, Permito a otros solo descargar mi obra y compartirla con otros siempre y cuando me den crédito, pero no permito cambiarlas de forma alguna ni usarlas comercialmente

### 3.5. Temas

Mencionar las categorías temáticas, según OCDE, mencionado por el CONCYTEC

\* *Creación de la Comisión* \* *Comunicación* \* .....

### 3.6. Edición

Autorizo a la Universidad Científica del Perú los derechos de edición de mi obra, siempre que cuente con mi aprobación, y no exista contraprestación económica

Sí ( ) No (X)

### 3.7. ISBN

Autorizo a la Universidad Científica del Perú, gestionar ante la Biblioteca Nacional del Perú, la obtención de un ISBN para mi obra, y me comprometo a cubrir los costos de dicho trámite.

Sí ( ) No (X)

San Juan Bautista, *27* de *diciembre* del 2021...



Firma y huella digital




Firma y huella digital



<sup>1</sup> Implica publicar ciertas partes por confidencialidad, fuente de patente u otras semejantes, no es válido argumentar un plagio  
<sup>2</sup> Embargo, es un período que abarca desde el depósito hasta la publicación, las razones pueden ser las mismas que las anteriores.  
<sup>3</sup> Implica que ninguna parte debe ser visible, las razones son las mismas a las anteriores.



REPOSITORIO DIGITAL  
AUTORIZACIÓN NO EXCLUSIVA DE DEPÓSITO Y PUBLICACIÓN

1. DATOS DE LOS AUTORES

<i>Meza</i>	<i>Ramirez</i>	<i>Harold Lamián</i>
Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
<i>73077015</i>	<i>933256341</i>	<i>Harold meza@guia-coi</i>
DNI	Telf. celular	Correo electrónico
<i>Jesus de Morante</i>	<i>249</i>	<i>Jam. meza</i>
Av./Jr./Calle/Pasaje/Otro	Mz Lt N°	Distrito

2. DATOS DE LA OBRA

Título: *Comunicación Interna en la Dirección Regional de la Producción*

Subtítulo: .....

Título alternativo: .....

Palabras clave: *Comunicación ; mensajes internos ; correo electrónico*

Asesor (es) *Magister Betty Alejandra Ramirez*

Fecha de sustentación: Día *19* / Mes *enero* / Año *2021*

Modalidad/Tipo:    \* Tesis ( )                      \* Tesis de segunda especialidad ( ) \* Trabajo de investigación ( )  
                           \* Trabajo de suficiencia profesional                      (X) \* Trabajo Académico ( )

Para grado/título: \* Bachiller ( ) \* Título profesional (X) \* Segunda especialidad ( )  
                           \* Magíster ( ) \* Doctor ( )

Denominación: *Licenciatura en Ciencias de la Comunicación*  
*Educación / Hermandad*                      *CS. en Comunicación*  
 Facultad    Programa Académico/Carrera                      Especialidad (de ser el caso)

Programa: .....

3. TÉRMINOS DE AUTORIZACIÓN

3.1. Responsabilidad

Declaro que soy autor de la obra mencionada en el presente formulario, y la creé sin usurpar derechos de terceros; por lo tanto asumo la responsabilidad total del mismo, tanto en los aspectos científicos, técnicos, éticos y legales, excluyendo a la Universidad Científica del Perú-UCP de alguna responsabilidad sobre los aspectos mencionados.  
 Asimismo, en caso de existir patrocinadores o coautores, o yo ser apoderado, declaro cumplir con los derechos, obligaciones y autorización legal y válida para completar el presente formulario.

3.2. Depósito

Autorizo el depósito no exclusivo y gratuito de mi obra en el Repositorio Digital de la Universidad Científica del Perú-UCP, para ser conservado, reproducido, preservado y ser alojado en otros repositorios, a partir de la firma, de acuerdo a las licencias otorgadas y las normas legales vigentes.

Sí (X)    No ( )    Si    eligió    no,    explique    las    razones

.....

.....



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Con Resolución Decanal N° 027-2021-D-UCP-FEHL del 12 de enero del 2021, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador del TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL a los Señores:

Lic. Armando Llerena Díaz	Presidente
Lic. José Luis Rodríguez Siguan	Miembro
Lic. Paul Gary del Castillo García	Miembro

Artículo En la ciudad de Iquitos, siendo las 11 horas del día 19 de enero del 2021, a través de la plataforma ZOOM supervisado en línea por el Secretario Académico de la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Científica del Perú - UCP; Programa Académico de Ciencias de la Comunicación, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL:

**"COMUNICACIÓN INTERNA EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE LA PRODUCCIÓN DE LORETO 2020"**

Presentado por el bachiller:

**HAMED SAMIR MEZA RAMÍREZ**

Asesor (es)

Lic. Ketty Alarcón Ramírez Mg.

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

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron absueltas satisfactoriamente

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

1. La Sustentación es: Aprobada por mayoría.
2. Observaciones: ninguna

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

Miembro

Presidente

Miembro

CALIFICACION

Aprobado (A)  
Desaprobado (D)

Por Mayoría  
Por Unanimitad