



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

**PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

TESIS

**“ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS
RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE BELÉN, IQUITOS 2023”**

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

**Autoras: DIANA CAROLINA VELA FERRY
 EMY JHOANA ARICARA JARAMILLO**

Asesora: Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ

San Juan Bautista - Loreto – Maynas – Perú

Junio - 2023

DEDICATORIA

A mi madre, que ha sabido formarme a lo largo de estos años; querida Julia, eres mi mundo, escribo estas líneas con un par de lágrimas y muchos sentimientos encontrados por los recuerdos que vivimos juntas y seguimos en pie; mamá te amo.

A mi padre, que partió de este mundo dejándome grandes enseñanzas, y que estando en el cielo me ilumina para que todos mis proyectos se cumplan; querido Gonzalo, tu “niña bonita” lo está logrando, con fe.

A mi hijo, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más.

A mi pareja y padre de mi bebé, por su tiempo y espacio en el cuidado de nuestro pequeño, y ayudarme para poder realizarme.

A mi pequeña y gran familia, como son mis adorados hermanos Jorge y Mercedez; mi tío Sixto que es como un padre; este reto universitario se los debo a ustedes por siempre estar; lo son todo.

Diana Carolina

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, quien me brindó sabiduría desde los cielos y a mis amados padres, por su apoyo incondicional durante mis años de estudio, por depositar su confianza y creer en mis capacidades para ser una importante profesional en la sociedad.

EMY JHOANA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Científica del Perú, UCP, por habernos dado la oportunidad de desarrollar la carrera de Ciencias de la Comunicación, la cual es nuestra vocación y a la cual honraremos toda la vida.

A Dios, quién nos ha guiado y supo escuchar cada noche a través de la oración, por habernos dado la fortaleza para seguir adelante.

A nuestra familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de nuestros estudios.

A nuestros queridos profesores, personas de gran sabiduría que se esforzaron por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Las autoras

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES PROGRAMA ACADÉMICO DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 140-2023-D-UCP-FEH, del 29 de mayo del 2023, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Tesis a los Señores:

Lic. Senón Sánchez Ramírez Mg.	Presidente
Lic. Joel David Nash Ramírez	Miembro
Lic. Armando Llerena Díaz	Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11 horas del día 6 de junio del 2023, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa de la Tesis:

“ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, IQUITOS, 2023”.

Presentada por las bachilleres:

EMY JHOANA ARICARA JARAMILLO

DIANA CAROLINA VELA FERRY

Asesora:

Dra. Claudet Cadillo López

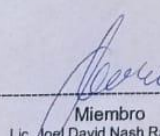
Como requisito para optar el **TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

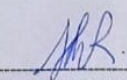
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: ABSUELTAS

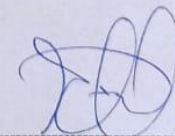
El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: APROBADO POR MAYORÍA
2. Observaciones:

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


Miembro
Lic. Joel David Nash Ramírez


Presidente
Lic. Senón Sánchez Ramírez Mg.


Miembro
Lic. Armando Llerena Díaz

CALIFICACIÓN

Aprobado (a):
Desaprobado (x)

Por Mayoría
Por Unanimidad

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL INFORME FINAL DE TESIS



"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

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:

La Tesis titulada:

"ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, IQUITOS 2023"

De las alumnas: **DIANA CAROLINA VELA FERRY Y EMY JHOANA ARICARA JARAMILLO**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **8% de similitud**.

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

San Juan, 18 de Mayo del 2023.

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

CJRA/rf-a
176-2023

ÍNDICE

	Pg
Portada	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Acta de sustentación del informe final de tesis	vi
Constancia de originalidad del informe final de tesis	vii
Índice de contenido	viii
Índice de cuadros o tablas	xi
Índice de gráficos o figuras	xii
Resumen. Palabras clave	xiii
Abstract. Key Words	xiv
 Introducción	 01
 CAPÍTULO I: Marco Teórico	 04
1.1. Antecedentes de Estudio	04
1.2. Bases Teóricas	07
1.2.1. Relaciones públicas	07
1.2.1.1. Comunicación interna	08
1.2.1.1.1. Comunicación descendente	09
1.2.1.1.2. Comunicación ascendente	10
1.2.1.1.3. Comunicación horizontal	11
1.2.2. Calidad de las relaciones interpersonales	12
1.2.2.1. Control mutuo	14
1.2.2.2. Confianza	15
1.2.2.3. Compromiso	16
1.3. Definición de Términos Básicos	16
 CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema	 18
2.1. Descripción del Problema	18
2.2. Formulación del Problema	19
2.2.1. Problema General	19
2.2.2. Problemas Específicos	19
	vii

2.3. Objetivos	20
2.3.1. Objetivo General	20
2.3.2. Objetivos Específicos	20
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación	20
2.5. Hipótesis	21
2.5.1. Hipótesis General	21
2.5.2. Hipótesis Derivadas	22
2.6. Variables	22
2.6.1. Identificación de las Variables	22
2.6.2. Definición de las Variables	22
2.6.2.1. Definición Conceptual	22
2.6.2.2. Definición Operacional	23
2.6.3. Operacionalización de las Variables	23
CAPÍTULO III: Metodología	26
3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación	26
3.1.1. Nivel de Investigación	26
3.1.2. Tipo de Investigación	26
3.1.3. Diseño de Investigación	26
3.2. Población y Muestra	27
3.2.1. Población	27
3.2.2. Muestra	28
3.3. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	28
3.3.1. Técnica de Recolección de Datos	28
3.3.2. Instrumentos de Recolección de Datos	28
3.3.3. Procedimientos de Recolección de Datos	28
3.4. Procesamiento y Análisis de la Información	29
3.4.1. Procesamiento de la Información	29
3.4.2. Análisis de la Información	29
CAPÍTULO IV: Resultados	30
4.1. Análisis Descriptivo	30

4.1.1. Variable (X) Relaciones públicas	30
4.1.2. Variable (Y) Relaciones interpersonales	38
CAPÍTULO V: Discusión. Conclusiones. Recomendaciones	48
5.1. Discusión	48
5.2. Conclusiones	50
5.3. Recomendaciones	51
Referencias Bibliográficas	53
Anexos	56
Anexo 01: Matriz de Consistencia	
Anexo 02: Cuestionario	
Anexo 03: Instrumento de Recolección de Datos	
Anexo 04: Informe de Validez y Confiabilidad	
Anexo 05: Solicitud de Inscripción y Aprobación del informe final de tesis	
Anexo 06: Carta de Aceptación de Asesoramiento del informe final de tesis	

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	TITULO	Pág.
01.	Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación descendente	30
02.	Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación ascendente	32
03.	Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación horizontal	34
04.	Evaluación de las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén	36
05.	Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión control mutuo	38
06.	Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión confianza	40
07.	Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión compromiso	42
08.	Evaluación de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén	44
09.	Influencia de las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Nº	TITULO	Pág.
01.	Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación descendente	30
02.	Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación ascendente	32
03.	Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación horizontal	34
04.	Evaluación de las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén	36
05.	Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión control mutuo	38
06.	Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión confianza	40
07.	Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión compromiso	42
08.	Evaluación de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén	44
09.	Influencia de las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023	46

“ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, IQUITOS 2023”

RESUMEN

Autoras: Diana Carolina Vela Ferry
Emy Jhoana Aricara Jaramillo

El objetivo de esta investigación fue: Identificar la influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

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

La población estuvo integrada por 294 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos – 2023.

La técnica que se empleó para la realización de la recolección de datos fue la encuesta, mientras que el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran que existe influencia significativa entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023.

Palabras Claves: Relaciones públicas, comunicación descendente, comunicación ascendente, Comunicación horizontal, relaciones interpersonales, control mutuo, confianza, compromiso.

**ROLE OF PUBLIC RELATIONS AND QUALITY OF INTERPERSONAL
RELATIONS IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF BELÉN, QUITOS
2023**

Author (s): Diana Carolina Vela Ferry

Emy Jhoana Aricara Jaramillo

ABSTRACT

The objective of this research was: Identify the relationship between the role of public relations and the quality of interpersonal relationships in the District Municipality of Belén, Iquitos 2023.

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

The population was made up of 294 workers from the District Municipality of Belén, Iquitos - 2023.

The technique used to carry out the data collection was the survey, while the instrument for data collection was the questionnaire. The results show that there is a significant relationship between public relations and the quality of interpersonal relationships in the District Municipality of Belén, Iquitos, 2023.

Keywords: Public relations, downward communication, upward communication, Horizontal communication, quality of interpersonal relationships, mutual control, trust, commitment.

INTRODUCCIÓN

El distrito de Belén fue creado en diciembre de 1999, y como municipalidad funciona desde el Año 2000. Este distrito, actualmente cuenta con una población estimada, en según el INEI (2023), en unos 70 mil habitantes.

Hoy en día, la Municipalidad Distrital de Belén cuenta con casi 300 trabajadores, encargados de llevar los destinos de la comuna y procurar administrarla de manera correcta, junto al alcalde de turno.

Sus trabajadores tienen la obligación de trabajar en armonía y en buenas relaciones, para así corresponder con los impuestos que aportan todos sus contribuyentes, en pro del ornato distrital.

Sin embargo, no siempre se cumplen los objetivos que se plantean en su manual de organización y funciones (en cuanto a relaciones entre personas), en vista de que los colaboradores de la comuna, tienen sus propios estilos de trabajo y también cada uno tiene su propio carácter.

Según Castillo (2010):

Las Relaciones Públicas son una actividad de comunicación que establece procesos de adaptación intra y extra con los públicos de la organización de una manera recíproca. Es decir, la organización permanentemente debe conocer qué le piden sus públicos, su entorno más inmediato para ir adaptándose a esas demandas.

Asimismo, para Barceló (2008):

Las relaciones interpersonales son el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y

compartir sus experiencias con los demás. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interaccionar que, en buena parte condiciona el proceso de relación.

En tal sentido, esta investigación se desarrolló con la finalidad de identificar si existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

Este trabajo se abordó a partir de cinco capítulos:

Capítulo I. Introducción

Capítulo II. Marco teórico referencial

Capítulo III. Planteamiento del problema

Capítulo IV. Metodología

Capítulo V. Resultados y discusión

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

Además, se presentan las respectivas fuentes bibliográficas.

Todo esto acompañado de los anexos respectivos, cuya base es el instrumento de recolección de datos.

En lo referente a algunos escollos en el desarrollo de la investigación, que siempre existen, se puede aludir a la bibliografía especializada, así como el tiempo empleado, lo cual fue superado con tesón, para así poder presentar este importante aporte intelectual.

Nuestra mayor gratitud a la Universidad Científica del Perú, UCP de Iquitos, entidad educativa, que en la actualidad nos brindó la oportunidad de profundizar y ampliar nuestras convicciones personales, para así enfrentar el futuro como eficaces y eficientes profesionales de las ciencias

de la comunicación, con el respetivo agradecimiento para la casa de estudios que nos formó.

Las autoras

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Barquero (2020) desarrolló la investigación denominada “Relaciones Públicas: “BUSINESS P.R. FUNNEL”. Cómo persuadir a los públicos en la sociedad de la información”, con diseño experimental cualitativo de investigación y con una población integrada por 345 unidades de análisis. El investigador llegó a la conclusión de que el método que hemos presentado y aplicado el Business P.R Funnel, se ha mostrado como un instrumento útil y eficaz, en un mundo digital moderno, entre otros muchos instrumentos e iniciativas de diversos órdenes, para facilitar las relaciones con los públicos y mercados tradicionales y digitales y en consecuencia con la opinión pública que se desprende de estos.

Torres (2020) desarrolló la investigación “Relaciones Públicas y Comunicación para un Fundraising Sostenible. Perspectivas Internacionales”, de diseño experimental cualitativa, con una población integrada por 49 unidades de análisis. La investigadora llegó a la conclusión de que al analizar la necesidad de solicitar la recaudación de fondos en las entidades que constituyen el estudio, (y siendo la respuesta de estas, afirmativa), se esperaba que se tuvieran departamentos dedicados especialmente a este fin. Sin embargo, la realidad no ha sido así. Solo en uno de los casos de estudio, el del Reino Unido, la correlación entre proyectos que necesitan para la captación de fondos para su sostenibilidad y la integración de perfiles expertos en captación de fondos en el organigrama es positivamente significativo.

Betegón (2018) desarrolló la investigación denominada “Relaciones interpersonales y calidad de vida. Programa en competencia social y comunicación en personas mayores de 60 años”, con un diseño experimental cualitativo de investigación y con una población integrada por

48 unidades de análisis. La investigadora llegó a la conclusión de que se llegó a mostrar la relación de un programa psicopedagógico con la transdisciplinariedad de las áreas para la mejora de la calidad de vida, a través del tratamiento de la competencia social y las HHSS. Seguidamente, en el bloque experimental, hemos observado el comportamiento y los cambios generados por el PSCS apoyándonos en el estudio de la gerontología educativa y teniendo en cuenta la inteligencia emocional, para, finalmente, demostrar su efectividad como metodología adaptable a las necesidades de la realidad actual.

Antecedentes nacionales

Medina (2022) desarrolló la investigación denominada “Análisis de la aplicación de estrategias de Relaciones Públicas en una empresa de multinivel o redes de mercadeo para mejorar la percepción de la reputación en los distribuidores de mayor estatus”, con un diseño no experimental transversal y de tipo correlacional aplicada, con una población integrada por 20 distribuidores de mayor status. El investigador llegó a la conclusión de que se llegó a comprobar la correlación existente entre la aplicación de estrategias de Relaciones Públicas para la mejora de la reputación en los principales líderes. Esto abre una brecha de oportunidad para los relacionistas públicos, para continuar aportando e investigando en esta creciente industria.

Sánchez (2020) desarrolló la investigación denominada “Influencia de las relaciones públicas 2.0. en la imagen institucional de la Asociación Túpac Amaru, del distrito de San Luis, año 2018”, de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional, con una población integrada por 131 unidades de análisis. El investigador llegó a la conclusión de que se comprobó la hipótesis general y se determinó que existe una relación directa entre la función de las Relaciones Públicas 2.0 con la Imagen Institucional de la Asociación Túpac Amaru del Distrito de San Luis, en el público de 35 a 45 años de edad, cuyo estudio de campo se efectuó en noviembre de 2019. De igual manera, mediante coeficiente de Pearson

y prueba del chi cuadrado se comprobaron las correlaciones de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Monge (2017) desarrolló la investigación denominada “Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015”, de tipo cuantitativo método descriptivo correlacional de corte transversal, y con una población integrada por 45 enfermeras. La investigadora llegó a la conclusión de que existe relación entre las variables relaciones interpersonales y desempeño laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis de estudio. Asimismo, existe un porcentaje significativo de enfermeras (os) del servicio de emergencia adulto 55.6 % (25) que tiene relaciones interpersonales eficiente, lo cual está relacionado a la empatía que existe entre ellas.

Antecedentes locales

Camus & Vásquez (2020) desarrollaron la investigación denominada “Percepción de las acciones de Relaciones Públicas de la Diresa-Loreto durante la pandemia, en los periodistas de Iquitos 2020”, con diseño descriptivo transversal y con una población integrada por 50 periodistas de radio y televisión. Los investigadores llegaron a la conclusión de que las acciones de Relaciones Públicas en la Dirección Regional de Salud de Loreto son regulares.

Pinedo (2021) desarrolló la investigación denominada “Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos, 2020”, con diseño no experimental y de tipo cuantitativo, y con una población integrada por 16 trabajadores de ambos sexos del Grifo “Santo Tomas” EIRL. La investigadora llegó a la conclusión de que existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, 2020, con un $r = 0,517$, $p = 0,030 < 0,05$; correlación positiva moderada.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Relaciones públicas

Para la International Public Relations Association, IPRA (2023) “las relaciones públicas son una actividad de dirección de carácter permanente y organizado por la cual una empresa o un organismo privado o público busca obtener o mantener la comprensión, la simpatía o el concurso de aquellos con los que tiene o puede tener que ver”.

Según Castillo (2010):

Las Relaciones Públicas son una actividad de comunicación que establece procesos de adaptación intra y extra con los públicos de la organización de una manera recíproca. Es decir, la organización permanentemente debe conocer qué le piden sus públicos, su entorno más inmediato para ir adaptándose a esas demandas. Para ello debe conocer a sus públicos e investigar sus necesidades y consecuentemente, establecer los cambios necesarios para una mejora de las relaciones mutuas. (pp. 61,62)

Al respecto, Cañete (2016) sostiene que:

Las Relaciones Públicas son la disciplina social que también se ocupa de la reputación, como objeto de estudio, con el objetivo de ganar la comprensión, el apoyo y la influencia en la opinión y el comportamiento de los públicos de interés. Lo que redundaría en el esfuerzo planificado y sostenido que sirve para establecer y mantener la buena voluntad y la comprensión mutua entre una organización y sus públicos, o entre actores que tienen distintos intereses entre sí y deben consensuar metas y objetivos comunes. (p.19)

Para el investigador peruano (Solórzano, 2013):

Las Relaciones Públicas constituyen una pedagogía de la acción relacional y comunicacional formada por propuestas teóricas, metodológicas y axiológicas, entre ellas la administración de la controversia pública conducentes a la construcción de relaciones y a la búsqueda de consensos en el sistema organización-públicos. (p.86)

1.2.1.1. Comunicación interna

Las Relaciones Públicas utilizan la comunicación interna y la comunicación externa en su accionar. Por conveniencia esta investigación definirá la comunicación que se relaciona con esta investigación.

En palabras de Brandolini et al. (2009):

La comunicación interna es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes. Es la comunicación específicamente dirigida al público interno, al personal de una empresa, a todos sus integrantes y que surge a partir de generar un entorno productivo armonioso y participativo. (p.25)

Por ese motivo, se puede afirmar que las temáticas abordadas desde las comunicaciones internas tienen como principal eje el generar motivación para los recursos humanos, hacer que el personal se organice y enfoque su trabajo de acuerdo con los objetivos éticos y productivos de la compañía. (Íbid)

Según Gonzales (2006):

Es la que se produce entre los miembros de la organización y da cabida al conocimiento de los pensamientos e ideología de los empleados y directivos. Para dicho autor, iniciar y mantener una buena comunicación inicia y recae sobre los directivos, esta es fundamental para permitir la participación e implicación de los empleados en la organización.

En la concepción de Berceruelo (2014) toda Comunicación Interna bien gestionada tiene que ajustarse a un calendario de actuación definido y correctamente ejecutado en sus plazos. Si no, la Comunicación Interna se queda en una etérea aspiración, diariamente arrumbada por las urgencias de lo “importante” en el día a día. (p.82)

Ahora, por criterio del investigador, este trabajo utilizará las dimensiones comunicación ascendente, comunicación descendente y comunicación horizontal.

1.2.1.1.1. Comunicación descendente

Robbins (2009) define a la comunicación de arriba hacia abajo como mensajes que se transmiten de un grupo a otro de nivel inferior; para comunicar metas, instrucciones, procedimientos, políticas, señalar problemas y realizar feedback, incluyendo la comunicación por correo electrónico o escrita.

Para Castillo (2010):

Es aquel tipo de comunicación que se dirige hacia los subordinados en la jerarquía organizativa. En el ámbito histórico, es la primera tipología de comunicación interna con la que nos encontramos ya que en el proceso industrial los trabajadores limitan su actividad a la repetición de las mismas actividades, por

lo que se hace necesario dar las oportunas órdenes para realizar su trabajo. (p.130)

Las principales funciones que se desarrollan en el contexto de la comunicación descendente son:

- Ofrecer pautas de comportamiento y de actuación a los miembros de la organización.
- Determinar la efectividad de la comunicación ascendente a partir de las demandas que se reciban desde los estratos inferiores.
- Proporcionar información a los miembros de la organización sobre los objetivos que se tengan.
- Fomentar el sentimiento de pertenencia a la organización.
- Fortalecer los procesos de comunicación estableciendo claramente los roles jerárquicos de la organización.
- Evitar la aparición de rumores como resultado de una necesidad de información de los miembros de la organización.
- Favorecer y permitir implantar la comunicación.
- Informar sobre las funciones y cometidos de los diferentes niveles de la estructura organizativa. (Íbid, p.130)

1.2.1.1.2. Comunicación ascendente

En la concepción de (Robbins, 2009):

Se trata de los mensajes que mantienen informados a los directivos sobre la forma cómo se sienten, en su trabajo, con los colegas o pares y con la organización en general. Asimismo, señala que es esta comunicación es fundamental para poder implementar cambios y efectivizar el trabajo, ya que quien mejor que ellos mismos, que realizan su labor día a día, para que puedan sugerir ideas en base a lo que vivencian y observan.

Castillo (2010) sostiene que:

En el contexto de las organizaciones, la posibilidad de que los propios empleados puedan establecer comunicación con los superiores jerárquicos es uno de los principales avances en la comunicación interna. En este sentido, la comunicación ascendente debe contar con la premisa de que tenga el adecuado retorno a su emisor, ya que de lo contrario no se fomentará la continuación de esa actividad. (p.131)

Las principales funciones que desempeña la comunicación ascendente son:

- Conocer el grado de comprensión de la comunicación descendente.
- Que los miembros de la organización puedan participar en los objetivos proponiendo nuevas metas o maneras de mejorar la relación con el entorno.
- Mejorar la implicación de los miembros de la organización mediante las propuestas que coadyuven a una mejora de estructura interna ya sea sobre los procesos, los flujos o la estructura de la organización.
- Generar un clima de mejora permanente sobre la labor que cada miembro de la organización realiza.
- Incrementar los objetivos generales mediante las propuestas que surgen de niveles inferiores y se transmiten al contexto superior.
- Permitir que las preguntas e interrogantes sobre aspectos organizativos puedan canalizarse adecuadamente. (Íbid, pp. 131,132)

1.2.1.1.3. Comunicación horizontal

Para Robbins (2009):

Es la comunicación que se da de colaborador a colaborador, destinado a cumplir metas u objetivos institucionales, o a resolver conflicto. Asimismo, denomina a este tipo de comunicación como lateral, y menciona que es una necesidad comunicarse de este modo, para ahorrar tiempo y realizar coordinaciones pertinentes, sin embargo, menciona que preferentemente es usar canales formales para transmitir los mensajes.

Según Castillo (2010) se dirige a las comunicaciones que se establezcan entre diversos departamentos para implicar a todos los miembros de la organización. Sus objetivos son:

- Favorecer la comunicación interdepartamental e intradepartamental.
- Hacer posible un proyecto de empresa basado en la participación.
- Mejorar el desarrollo organizativo.
- Incrementar la cohesión interna.
- Mejorar la gestión interna.

1.2.2. Relaciones interpersonales

Para Barceló (2008):

Las relaciones interpersonales son el conjunto de habilidades que tiene el ser humano de establecer comunicación con otras personas pues están destinados a convivir, relacionarse y compartir sus experiencias con los demás. Cuando se establecen relaciones con otras personas las actitudes y conductas tienden a configurar una determinada forma de interaccionar que, en buena parte condiciona el proceso de relación.

Silviera (2014):

Conceptualiza las relaciones interpersonales como un conjunto de interacciones eficientes que se establecen entre dos o más sujetos que estructuran un medio favorable para la comunicación, expresión de emociones e ideas. Son también el origen de oportunidades, esparcimiento y distracción de las personas.

Espinoza (2019), citado en Vargas (2018) expresa que “las relaciones interpersonales son el intercambio de información, sentimientos y percepción de conductas y actitudes, trato entre los individuos” (p. 21)

Roca (2014), citado en Valdez (2019) sostiene que:

“Las relaciones interpersonales son nuestra principal fuente de bienestar, y también pueden convertirse en la mayor causa de estrés y malestar, sobre todo si tenemos déficit de habilidades sociales”, por lo tanto, las personas que no desarrollen adecuadas habilidades sociales, estarán más predispuestas a sufrir de alteraciones psicológicas como la ansiedad o la depresión y de enfermedades psicosomáticas. (p.27)

En relación con la Calidad de las Relaciones Interpersonales Grunig & Hon (2018) sostienen que es la manera en la que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como satisfacción, control mutuo, confianza, compromiso, relaciones de intercambio, y relaciones comunales.

Para los investigadores Grunig & Hon (1999):

La medición de la calidad de las relaciones a largo plazo, es un proceso complejo pues primero se deberá valorar correctamente el cumplimiento de cada uno los objetivos establecidos a corto

plazo, así como evaluar cada campaña que compone el programa general de Relaciones Públicas de la organización. Esto a su vez, permitirá en el camino, realizar los ajustes tácticos necesarios, así como el monitoreo de las acciones orientadas al cumplimiento de las metas.

En palabras de Grunig (2006):

Cuando los gerentes de las organizaciones dialogan con los públicos, se pueden producir relaciones de largo plazo que son definidas como relaciones comunales que generan un alto nivel de los indicadores de calidad de una relación. Cabe destacar que mayormente las relaciones se afectan por la conducta de la administración más que por las actividades de comunicación del área de relaciones públicas.

A partir de aquí, y por conveniencia de las investigadoras, este trabajo de investigación definirá las dimensiones control mutuo, confianza y compromiso.

1.2.2.1. Control mutuo

De acuerdo a la concepción de Grunig & Hon (1999) Control Mutuo es el grado en que dos partes acuerdan que tienen poder para influirse mutuamente. “Aunque un cierto desequilibrio es natural, las relaciones estables requieren que las organizaciones y el público tengan control sobre el otro” (p.3).

Para Stafford & Canary (1991):

Representa la simetría de poder en la relación de dos partes. Se define como el grado en que las partes están de acuerdo sobre cuál de ellas debería tomar las decisiones sobre los fines de la

relación y las rutinas de comportamiento. Esto es, si las partes de una relación están de acuerdo sobre el hecho de que una de ellas, puede ejercer influencia legítima sobre la otra, o que si las dos partes están de acuerdo sobre el equilibrio de poder en la relación.

En la Guía para la Medición de la Calidad de las Relaciones, Grunig & Hon (1999) señalan que las afirmaciones para medir el control mutuo se refieren a la percepción de que tienen los públicos sobre el proceso de toma de decisiones en la organización; sus condiciones de igualdad en ese proceso; y el acuerdo que tienen sobre lo que pueden esperar de la otra parte.

1.2.2.2. Confianza

Según Solórzano (2013) la confianza es uno de los elementos de la relación que facilita las condiciones de un diálogo orientado hacia el consenso. Las organizaciones deben tener credibilidad y fomentar la confianza para mantener la relación sus principales públicos.

En palabras de Grunig & Huang (2000) la confianza es un elemento ampliamente aceptado y fundamental en las relaciones interpersonales. Es una parte importante a nivel doctrinal de las Relaciones Públicas, pues es el elemento que mejor caracteriza el aspecto relacional de esta disciplina científica.

Según Rawlins (2007) citado en Escobar (2018) la confianza es fundamental para la práctica de las relaciones públicas. No se puede tener credibilidad sin confianza, para que las relaciones sean satisfactorias la confianza es el componente central. Las relaciones públicas son el negocio de crear confianza.

1.2.2.3. Compromiso

Para Morgan & Hunt (1994) el compromiso está definido como la situación en la que una de las partes del intercambio, cree que la relación existente con la otra, es tan importante que merece realizar los máximos esfuerzos para mantenerla.

Según Escobar (2018) se trata del grado en que cada parte cree y siente que la relación vale la pena, por eso gasta energía para mantener y promover el compromiso.

Por su parte Xifra (2015) sostiene que el compromiso se caracteriza por la fe y la aceptación de las metas y valores de la organización; por la voluntariedad de realizar esfuerzos considerables en nombre de la organización; y por un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la organización.

1.3. Definición de términos básicos

Relaciones Públicas. Son una actividad de dirección de carácter permanente y organizado por la cual una empresa o un organismo privado o público busca obtener o mantener la comprensión, la simpatía o el concurso de aquellos con los que tiene o puede tener que ver. (IPRA, 2023)

Comunicación interna. Es una herramienta de gestión que también puede entenderse como una técnica. Puede ser también un medio para alcanzar un fin, en donde la prioridad es buscar la eficacia en la recepción y en la comprensión de los mensajes. (Brandolini et al., 2009)

Comunicación descendente. Se refiere a la comunicación de arriba hacia abajo como mensajes que se transmiten de un grupo a otro de nivel inferior; para comunicar metas, instrucciones, procedimientos, políticas, señalar problemas y realizar feedback, incluyendo la comunicación por correo electrónico o escrita. (Robbins, 2009)

Comunicación ascendente. Se trata de los mensajes que mantienen informados a los directivos sobre la forma cómo se sienten, en su trabajo, con los colegas o pares y con la organización en general. (Robbins, 2009)

Comunicación horizontal. Es la comunicación que se da de colaborador a colaborador, destinado a cumplir metas u objetivos institucionales, o a resolver conflicto. (Robbins, 2009)

Calidad de las relaciones. Es la manera en la que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como satisfacción, control mutuo, confianza, compromiso, relaciones de intercambio, y relaciones comunales. (Grunig & Hon, 1999)

Control mutuo. es el grado en que dos partes acuerdan que tienen poder para influirse mutuamente. (Grunig & Hon, 1999)

Confianza. Es uno de los elementos de la relación que facilita las condiciones de un diálogo orientado hacia el consenso. Las organizaciones deben tener credibilidad y fomentar la confianza para mantener la relación sus principales públicos. (Solórzano, 2013)

Compromiso. Está definido como la situación en la que una de las partes del intercambio, cree que la relación existente con la otra, es tan importante que merece realizar los máximos esfuerzos para mantenerla. (Morgan & Hunt, 1994)

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

La Municipalidad Distrital de Belén, se ubica en el distrito del mismo nombre en la provincia de Maynas, región Loreto. Actualmente, existe una nueva gestión, que de acuerdo a lo que pregona, tiene toda la intención de mejorar el ornato de Belén y también mejorar las relaciones entre los trabajadores de esta comuna.

El rol de las Relaciones Públicas bien ejercidas, es buscar siempre la armonía con los públicos externos y con los públicos internos, de acuerdo a lo que dicta la Academia. Los relacionistas públicos, cuando empiezan una gestión, están afanados en mejorar la calidad de las relaciones, principalmente, en sus públicos internos.

Conocido es, que desde hace varias gestiones la calidad de las relaciones entre los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Belén, no ha sido de las mejores, dados los conflictos constantes producidos principalmente, por razones políticas. Asimismo, hay que tener en cuenta que la diferencia de caracteres entre los mismos trabajadores, dificulta la calidad de las relaciones interpersonales.

De acuerdo con lo que expresa la International Public Relations Association IPRA (2023) “las relaciones públicas son una actividad de dirección de carácter permanente y organizado por la cual una empresa o un organismo privado o público busca obtener o mantener la comprensión, la simpatía o el concurso de aquellos con los que tiene o puede tener que ver”.

Esto quiere decir que los deseos de los relacionistas públicos siempre van a ser los mejores, pues, además de ser parte del trabajo y labor asignada, es un reto constante lograr esos objetivos.

Asimismo, Grunig & Hon (2018) sostienen la calidad de las relaciones interpersonales es la manera en la que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como satisfacción, control mutuo, confianza, compromiso, relaciones de intercambio, y relaciones comunales.

De acuerdo a los anteriores enunciados, las Relaciones Públicas siempre van a buscar que las relaciones interpersonales en una organización pública o privada, sean armoniosas, con calidad, correctas y con un objetivo primordial, mejorar la gestión integral de la organización, en beneficio de todos.

En tal sentido, esta investigación planteará lo anteriormente expuesto, con base en la respectiva formulación del problema.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se aprecia las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023?

¿Cómo se aprecia las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023?

¿Cuál es el nivel de influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Identificar la influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

Analizar cómo se aprecia las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023.

Analizar cómo se aprecia las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

Determinar el nivel de influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

2.4. Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación se justifica porque permitirá identificar la influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023, y a partir de estos resultados proponer nuevas estrategias de Relaciones Públicas que permitan mejorar y potenciar la calidad de las relaciones en esa comuna.

Es importante destacar que las Relaciones Públicas son una actividad de comunicación que establece procesos de adaptación intra y extra con los públicos de la organización de una manera recíproca. Es decir, la organización permanentemente debe conocer qué le piden sus públicos, su entorno más inmediato para ir adaptándose a esas demandas. (Castillo, 2010)

Esta investigación es importante, porque permitirá conocer cómo se debe desarrollar el rol de la Relaciones Públicas en busca de la mejora de la calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén.

Esta investigación tendrá relevancia teórica porque buscará, a través de la aplicación de la teoría y los conceptos, contrastar la forma en cómo se presentará en la realidad a estudiar, buscará reafirmar la validez de la teoría, y su aplicación en la realidad estudiada, mediante el instrumento a utilizar.

Esta investigación tendrá relevancia práctica y metodológica, porque los instrumentos servirán para medir el rol de las Relaciones Públicas y la calidad de las relaciones interpersonales en cualquier otra dependencia del Estado.

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

2.4. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Ha= Existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

Ho= No existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

2.5.2. Hipótesis derivadas

La apreciación de las relaciones públicas es buena en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023.

La apreciación de las relaciones interpersonales es buena en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

Existe un alto nivel de influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de la variable

Variable independiente (X): Relaciones públicas.

Variable dependiente (Y) : Relaciones interpersonales.

2.6.2. Definición de las variables

2.6.2.1. Definición conceptual

Variable (X) Relaciones públicas

Las Relaciones Públicas son una actividad de comunicación que establece procesos de adaptación intra y extra con los públicos de la organización de una manera recíproca. Es decir, la organización permanentemente debe conocer qué le piden sus públicos, su entorno más inmediato para ir adaptándose a esas demandas. (Castillo, 2010)

Variable (Y) Relaciones Interpersonales

Es la manera en la que la organización se interrelaciona con los públicos o viceversa e involucra aspectos como satisfacción, control mutuo, confianza, compromiso, relaciones de intercambio, y relaciones comunales. (Grunig & Hon, 1999)

2.6.2.2. Definición operacional

La variable independiente (X) Relaciones Públicas se define operacionalmente en tres dimensiones: Comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, y la apreciación de los indicadores, buena (totalmente de acuerdo), si la puntuación oscila entre 100 % – 71 %, regular (ni de acuerdo ni en desacuerdo) si la puntuación oscila entre 70% – 40%, y deficiente (en desacuerdo) si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

La variable dependiente (Y) Relaciones Interpersonales se define operacionalmente en tres dimensiones: control mutuo, confianza y compromiso, y la apreciación de los indicadores, buena (totalmente de acuerdo), si la puntuación oscila entre 100 % – 71 %, regular (ni de acuerdo ni en desacuerdo) si la puntuación oscila entre 70% – 40%, y deficiente (en desacuerdo) si la puntuación oscila entre 39% – 00%.

2.6.3. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE
	Comunicación descendente	• Las directivas de mis jefes son claras y muy bien planteadas. • El trato de los jefes con los subordinados es cordial y con respeto. • Cuando se nos solicita alguna información se nos pone un límite de tiempo prudente para contestar. • Los jefes utilizan los canales oficiales para solicitar información o para emitir directivas. • Existen grupos de WhatsApp para comunicar actividades y pedidos del	

Relaciones Públicas		día con menos relevancia, que dirige la Oficina de Relaciones Públicas.	Totalmente de acuerdo: 100 % - 71 %. Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 70 % - 40 %. En desacuerdo: 39 % - 40 %.
	Comunicación ascendente	• La comunicación con los jefes se da sin restricciones. • Me puedo dirigir a un jefe sin tener que pedir permiso o solicitar audiencia. • Nos podemos dirigir a los jefes para hacer pedidos que son atendidos en un plazo prudente. • La comunicación con la alta dirección y por los canales oficiales es fluida, gracias a la gestión de la Oficina de Relaciones Públicas. • Está permitido hacer sugerencias que busquen un mejor ambiente de trabajo e iniciativas que busquen la armonía laboral.	
	Comunicación horizontal	• La comunicación entre compañeros de trabajo es cordial y con respeto. • Las coordinaciones de trabajo entre compañeros son fluidas y sin restricciones. • Los canales de comunicación oficiales entre compañeros también son utilizados de manera correcta. • La oficina de Relaciones Públicas orienta la comunicación de manera correcta. • La Oficina de Relaciones Públicas promueve una comunicación fluida entre compañeros.	
Relaciones Interpersonales	Control mutuo	• Puedo expresar mis ideas sin restricciones. • Si tengo la necesidad de ser escuchado, tengo toda la libertad de hacerlo. • Considero que soy un colaborador importante para la comuna. • Todos compartimos de igual manera las tareas que nos son encomendadas. • Considero que mi opinión, y la de mis compañeros es importante para la gestión.	
	Confianza	• La municipalidad cuenta con profesionales y personal técnico calificado. • La alta dirección trata de manera equitativa a todos los trabajadores. • Los gerentes tienen el liderazgo adecuado para manejar los destinos de la comuna. • Confío plenamente en lo que la gestión prometió en campaña y lo que se propone hacer en gestión. • Confío plenamente en las políticas de responsabilidad social que se ha trazado la gestión.	
	Compromiso	• Estoy decidido a trabajar arduamente durante el tiempo que la institución quiera contar con mis servicios. • Estoy convencido de que las acciones de la gestión están orientadas a mantener un vínculo continuo con todos los trabajadores.	

		• Si en algún momento necesito del apoyo de la alta dirección, sé que puedo contar con ese apoyo. • Me siento feliz de trabajar en la municipalidad. • Me siento muy vinculado positivamente con la institución.	
--	--	--	--

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de investigación

La investigación, de acuerdo al nivel de conocimiento adquirido, pertenece a una investigación descriptiva, con dos variables: Relaciones Públicas y Relaciones Interpersonales.

El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versaron sobre cuestiones específicas, porque se revisó lo que se ha investigado anteriormente, porque se sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque se usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la mediación 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 encuentran las variables: Relaciones Públicas y Relaciones Interpersonales (Ávila, 2000)

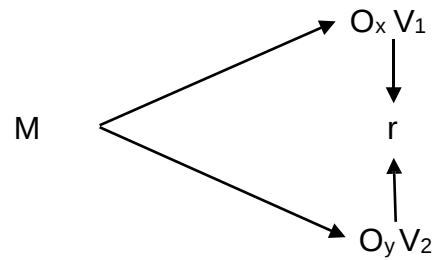
3.1.3. Diseño de Investigación

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

Fue No experimental porque no se manipularon las variables en estudio.

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

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Denotación:

M = Muestra de Investigación

Ox = Variable 1: Relaciones Públicas

Oy = Variable 2: Relaciones Interpersonales

r = Relación entre variables

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

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

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estará integrada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén, provincia de Maynas del Departamento de Loreto, durante el primer semestre del Año 2023; que hacen un total de 294.

3.2.2. Muestra

La muestra se determinó mediante la fórmula para población menor de 1500 con proporciones y errores absolutos.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot (pe) \cdot (qe)}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot pe \cdot qe}$$

De acuerdo al desarrollo de la fórmula, la muestra es igual a 166 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén.

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 de las variables independiente y dependiente fue la encuesta, porque se observó los hechos en forma indirecta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

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

3.3.3. Procedimientos de recolección de datos

- ✓ Recojo de la información.
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Organización de la información en cuadros.
- ✓ Análisis de la información.
- ✓ Interpretación de datos.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

3.4.1. Procesamiento de la información

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

3.4.2. Análisis de la información

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

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

4.1.1. Variable (X) Relaciones Públicas

Tabla No. 1

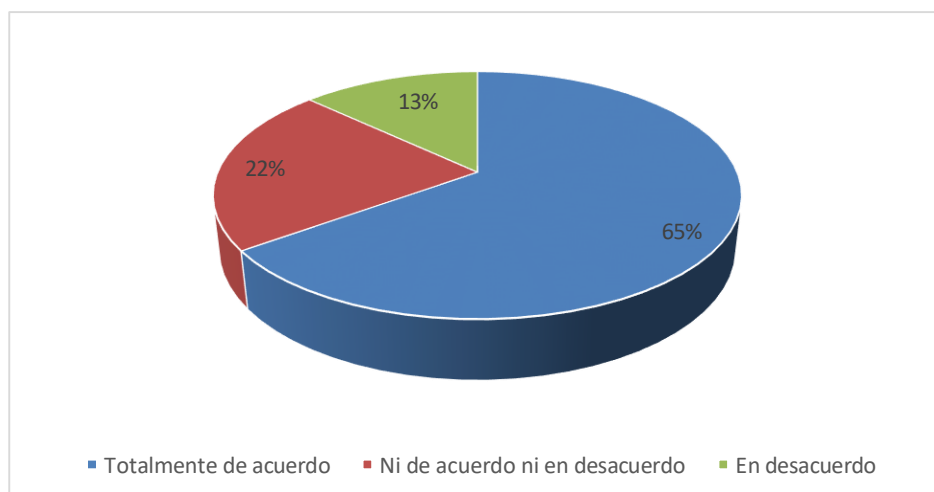
Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación descendente

Comunicación descendente		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Las directivas de mis jefes son claras y muy bien planteadas.	95	57	45	27	26	16	166	100
2	El trato de los jefes con los subordinados es cordial y con respeto.	106	64	40	24	20	12	166	100
3	Cuando se nos solicita alguna información se nos pone un límite de tiempo prudente para contestar.	90	54	44	27	32	19	166	100
4	Los jefes utilizan los canales oficiales para solicitar información o para emitir directivas.	110	66	36	22	20	12	166	100
5	Existen grupos de WhatsApp para comunicar actividades y pedidos del día con menos relevancia, que dirige la Oficina de Relaciones Públicas.	135	81	20	12	11	7	166	100
Promedio (x)		107	65	37	22	22	13	166	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 1

Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación descendente



Interpretación

En la tabla N° 1 se observa la dimensión comunicación descendente que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 (100%) colaboradores: 107 (65%) manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión comunicación descendente (100-71%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

37 (22%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión comunicación descendente (70-40%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Mientras que 22 (13%) de los colaboradores manifestaron en desacuerdo con la dimensión comunicación descendente en la Municipalidad Distrital de Belén.

Concluyendo que es buena (100 – 71%) la comunicación descendente que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla No. 2

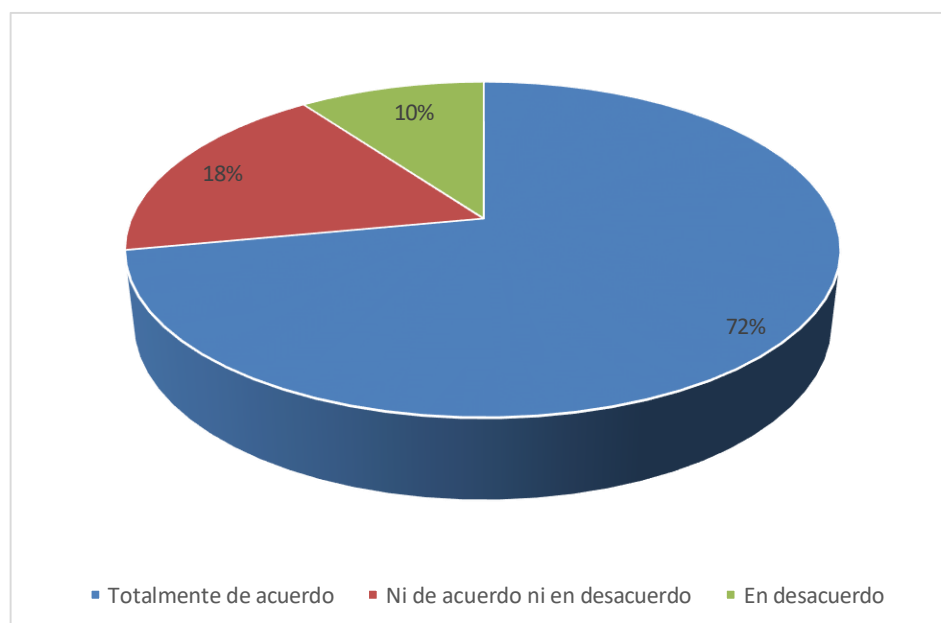
Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación
ascendente

Comunicación ascendente		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	La comunicación con los jefes se da sin restricciones.	138	83	18	11	10	6	166	100
2	Me puedo dirigir a un jefe sin tener que pedir permiso o solicitar audiencia.	128	77	25	15	13	8	166	100
3	Nos podemos dirigir a los jefes para hacer pedidos que son atendidos en un plazo prudente.	102	62	45	27	19	11	166	100
4	La comunicación con la alta dirección y por los canales oficiales es fluida, gracias a la gestión de la Oficina de Relaciones Públicas.	95	57	38	23	33	20	166	100
5	Está permitido hacer sugerencias que busquen un mejor ambiente de trabajo e iniciativas que busquen la armonía laboral.	133	80	22	13	11	7	166	100
Promedio (x)		119	72	30	18	17	10	166	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 2

Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación
ascendente



Interpretación

En la tabla N° 2 se observa la dimensión comunicación ascendente que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 (100%) colaboradores: 119 (72%) manifestaron estar totalmente de acuerdo la dimensión comunicación ascendente (100-71%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

30 (18%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión comunicación ascendente (70-40%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Mientras que 17 (10%) de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión comunicación ascendente (39 – 00%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Concluyendo que es buena (100 – 71%) la comunicación ascendente que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla No. 3

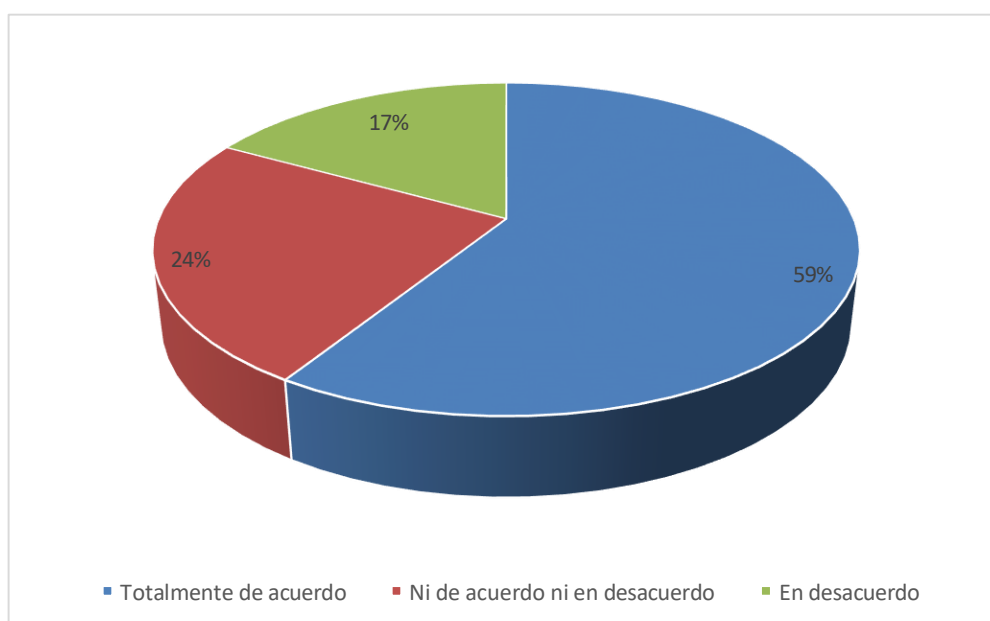
Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación horizontal

Comunicación horizontal		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	La comunicación entre compañeros de trabajo es cordial y con respeto.	105	63	35	21	26	16	166	100
2	Las coordinaciones de trabajo entre compañeros son fluidas y sin restricciones.	110	66	30	18	26	16	166	100
3	Los canales de comunicación oficiales entre compañeros también son utilizados de manera correcta.	92	55	38	23	36	22	166	100
4	La oficina de Relaciones Públicas orienta la comunicación de manera correcta.	90	54	42	25	34	21	166	100
5	La Oficina de Relaciones Públicas promueve una comunicación fluida entre compañeros.	95	57	53	32	18	11	166	100
Promedio (x)		98	59	40	24	28	17	166	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 3

Evaluación de las relaciones públicas que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión comunicación horizontal



Interpretación

En la tabla N° 3 se observa la dimensión comunicación horizontal que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 (100%) colaboradores: 98 (59%) manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión comunicación horizontal (100-71%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

40 (24%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión comunicación horizontal (70-40%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Mientras que 28 (17%) de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión comunicación horizontal (39 – 00%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Concluyendo que es buena (100 – 71%) la comunicación horizontal que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

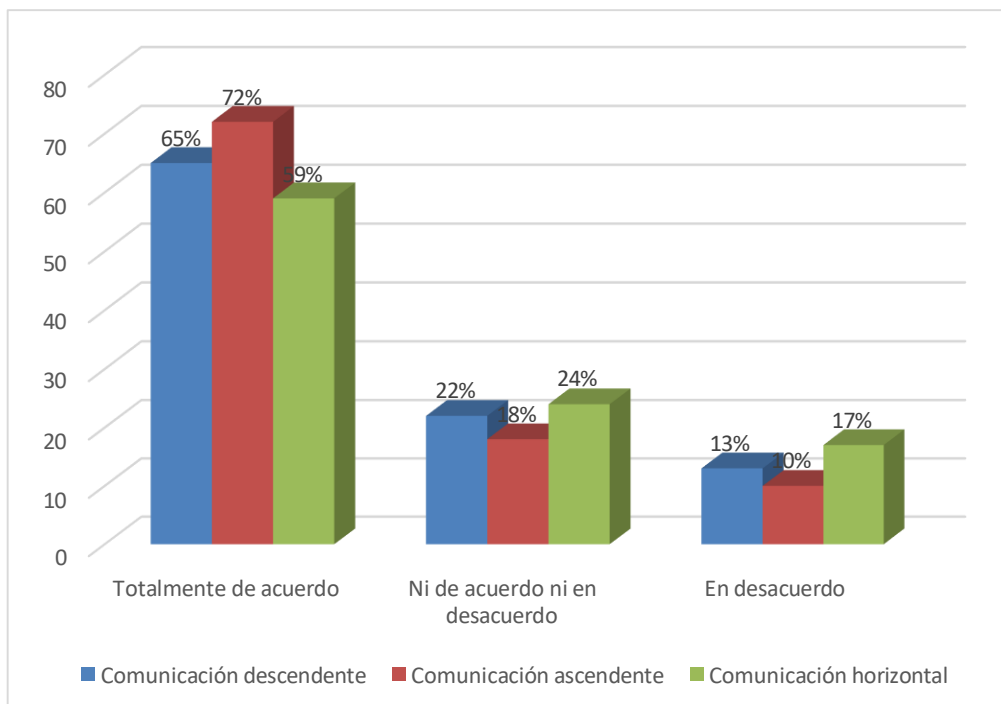
Tabla No. 4

Evaluación de las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén

Relaciones públicas		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Comunicación descendente	107	65	37	22	22	13	166	100
2	Comunicación ascendente	119	72	30	18	17	10	166	100
3	Comunicación horizontal	98	59	40	24	28	17	166	100
	Promedio (x)	108	65	36	22	22	13	166	100

Gráfico No. 4

Evaluación de las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén



Interpretación

En la tabla N° 4, se observa las relaciones públicas que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, y es como sigue:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 colaboradores (100%) 108 (65%) manifestaron estar totalmente de acuerdo con las acciones de relaciones públicas que desarrolla la Municipalidad Distrital de Belén (100-71%).

36 (22%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las acciones de relaciones públicas que desarrolla la Municipalidad Distrital de Belén (70-40%).

Mientras que 22 (13%) de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo con las acciones de relaciones públicas que desarrolla la Municipalidad Distrital de Belén (39 – 00%).

Concluyendo que son buenas (100 – 71%) las acciones de relaciones públicas que desarrolla la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

4.1.2. Variable (Y): Relaciones interpersonales

Tabla No. 5

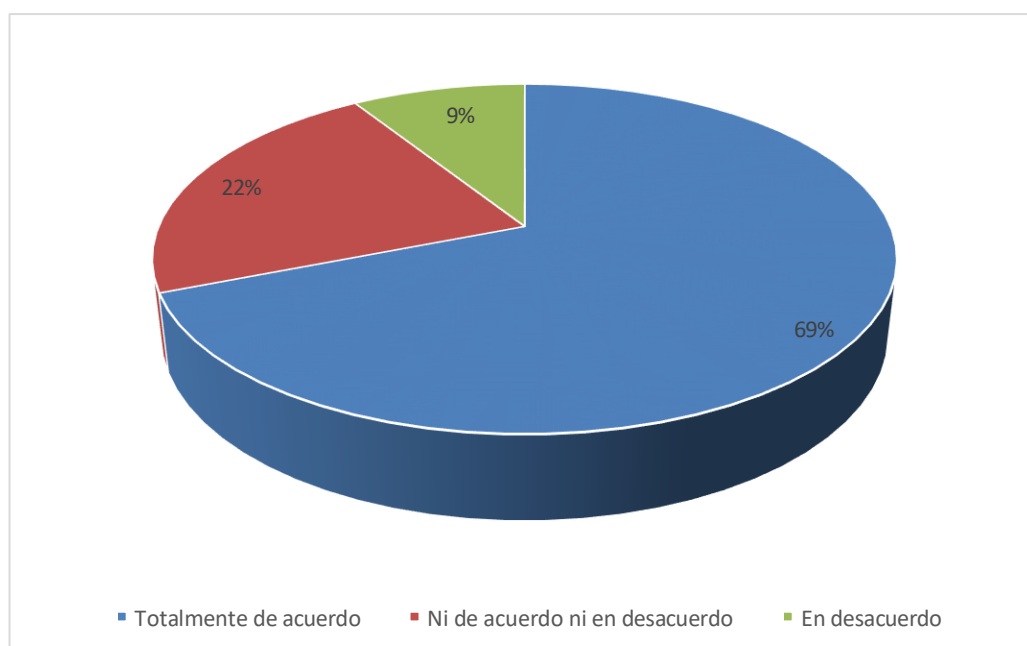
Evaluación las relaciones interpersonales que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión control mutuo

Control mutuo		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Puedo expresar mis ideas sin restricciones.	110	66	41	25	15	9	166	100
2	Si tengo la necesidad de ser escuchado, tengo toda la libertad de hacerlo.	118	71	39	24	9	5	166	100
3	Considero que soy un colaborador importante para la comuna.	146	88	16	10	4	2	166	100
4	Todos compartimos de igual manera las tareas que nos son encomendadas.	95	57	46	28	25	15	166	100
5	Considero que mi opinión, y la de mis compañeros es importante para la gestión.	102	61	44	27	20	12	166	100
Promedio (x)		114	69	37	22	15	9	166	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 5

Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión control mutuo



Interpretación

En la tabla N° 5 se observa la dimensión control mutuo que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 (100%) colaboradores: 114 (69%) manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión control mutuo (100-71%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

37 (22%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión control mutuo (70-40%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Mientras que 15 (9%) de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión control mutuo (39 – 00%) en la Municipalidad Distrital de Belén realiza el

Concluyendo que es bueno (100 – 71%) el control mutuo que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla No. 6

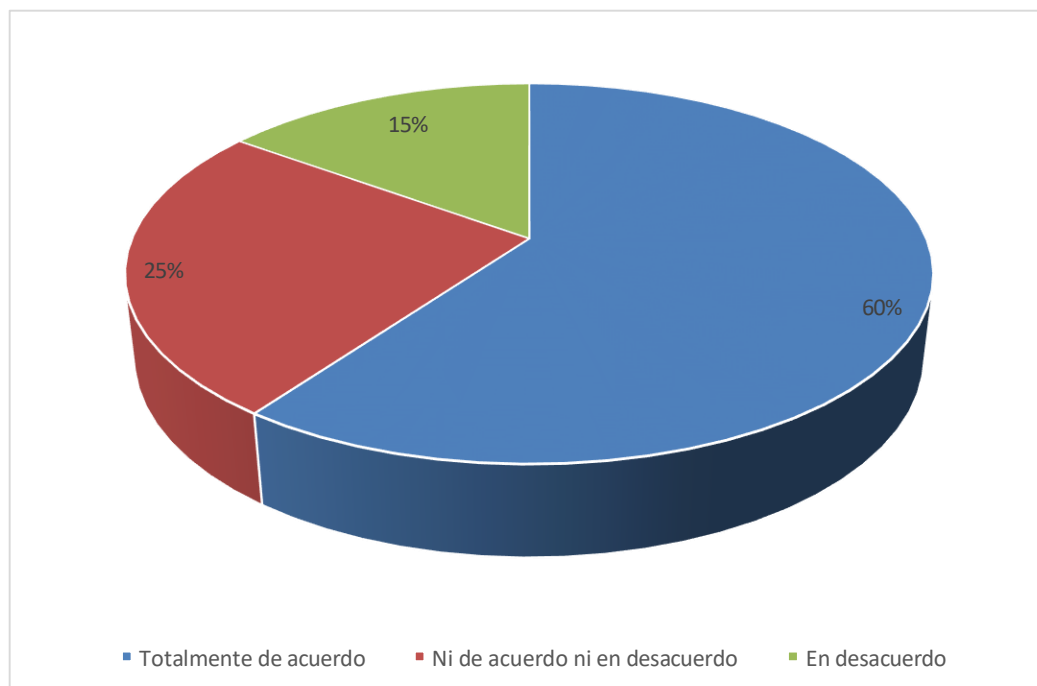
Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión confianza

Confianza		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	La municipalidad cuenta con profesionales y personal técnico calificado.	112	68	35	21	19	11	166	100
2	La alta dirección trata de manera equitativa a todos los trabajadores.	100	60	38	23	28	17	166	100
3	Los gerentes tienen el liderazgo adecuado para manejar los destinos de la comuna.	90	54	53	32	23	14	166	100
4	Confío plenamente en lo que la gestión prometió en campaña y lo que se propone hacer en gestión.	94	57	42	25	30	18	166	100
5	Confío plenamente en las políticas de responsabilidad social que se ha trazado la gestión.	98	59	40	24	28	17	166	100
	Promedio (x)	99	60	42	25	25	15	166	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 6

Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión confianza



Interpretación

En la tabla N° 6 se observa la dimensión confianza que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 (100%) colaboradores: 99 (60%) manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión confianza (100-71%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

42 (25%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión confianza (70-40%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Mientras que 25 (15%) de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión confianza (39 – 00%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Concluyendo que es buena (100 – 71%) la confianza que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

Tabla No. 7

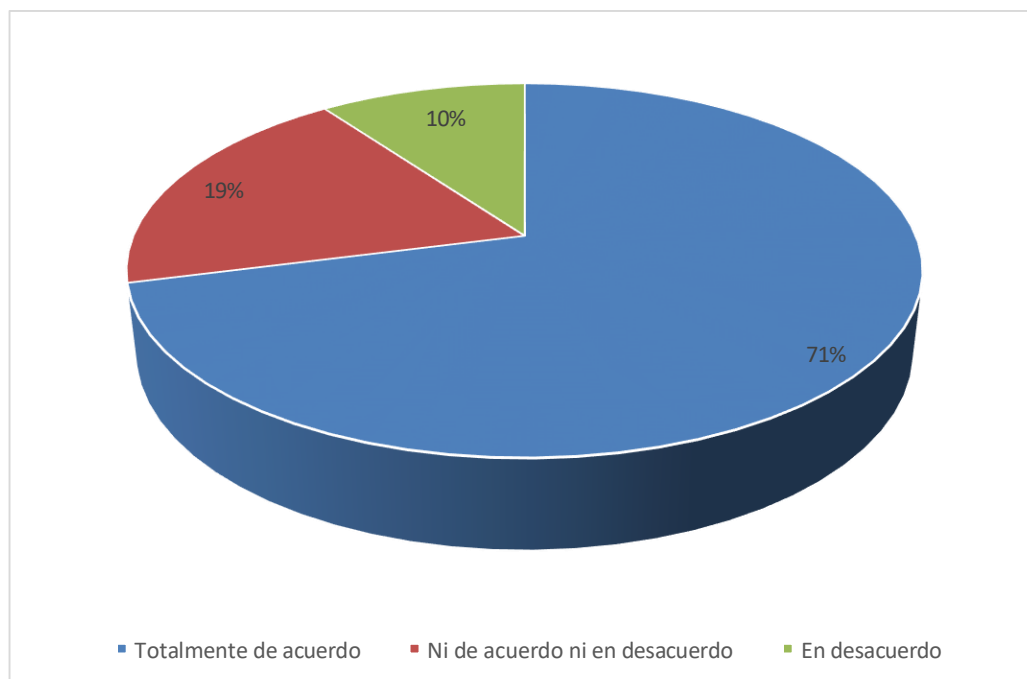
Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión compromiso

Compromiso		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Estoy decidido a trabajar arduamente durante el tiempo que la institución quiera contar con mis servicios.	148	89	10	6	8	5	166	100
2	Estoy convencido de que las acciones de la gestión están orientadas a mantener un vínculo continuo con todos los trabajadores.	115	69	38	23	13	8	166	100
3	Si en algún momento necesito del apoyo de la alta dirección, sé que puedo contar con ese apoyo.	96	58	45	27	25	15	166	100
4	Me siento feliz de trabajar en la municipalidad.	122	73	34	21	10	6	166	100
5	Me siento muy vinculado positivamente con la institución.	105	63	34	21	27	16	166	100
Promedio (x)		117	71	32	19	17	10	166	100

Fuente: Base de datos de las autoras

Gráfico No. 7

Evaluación de las relaciones interpersonales que se desarrollan en la
Municipalidad Distrital de Belén en su dimensión compromiso



Interpretación

En la tabla N° 7 se observa la dimensión compromiso que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, cuyo resultado es el siguiente:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 (100%) colaboradores: 117 (71%) manifestaron estar totalmente de acuerdo con la dimensión compromiso (100-71%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

32 (19%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la dimensión compromiso (70-40%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Mientras que 17 (10%) de los colaboradores se manifestaron estar en desacuerdo con la dimensión compromiso (39 – 00%) en la Municipalidad Distrital de Belén.

Concluyendo que es bueno (100 – 71%) el compromiso que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

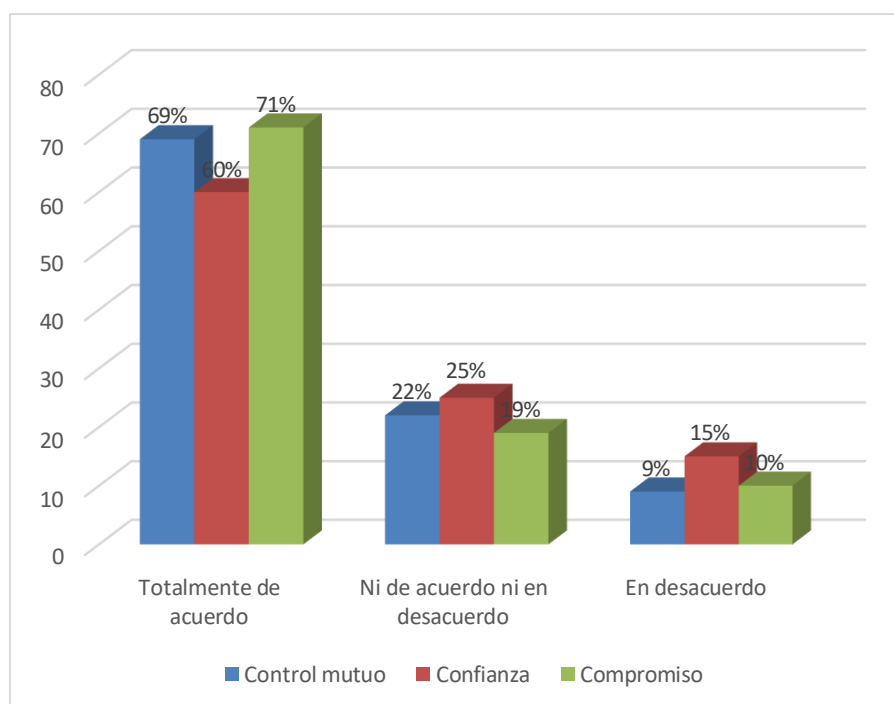
Tabla No. 8

Evaluación de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén

RELACIONES INTERPERSONALES		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Control mutuo	114	69	37	22	15	9	166	100
2	Confianza	99	60	42	25	25	15	166	100
3	Compromiso	117	71	32	19	17	10	166	100
	Promedio (x)	110	66	37	22	19	12	166	100

Gráfico No. 8

Evaluación de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén



Interpretación

En la tabla N° 8, se observa las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, y es como sigue:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 colaboradores (100%): 110 (66%) manifestaron estar totalmente de acuerdo con las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén (100-71%).

37 (22%) colaboradores manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén (70-40%).

Mientras que 19 (12%) de los colaboradores se manifestaron estar en desacuerdo con las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén (39 – 00%).

Concluyendo que son buenas (100 – 71%) las relaciones interpersonales que se desarrollan en la Municipalidad Distrital de Belén 2023.

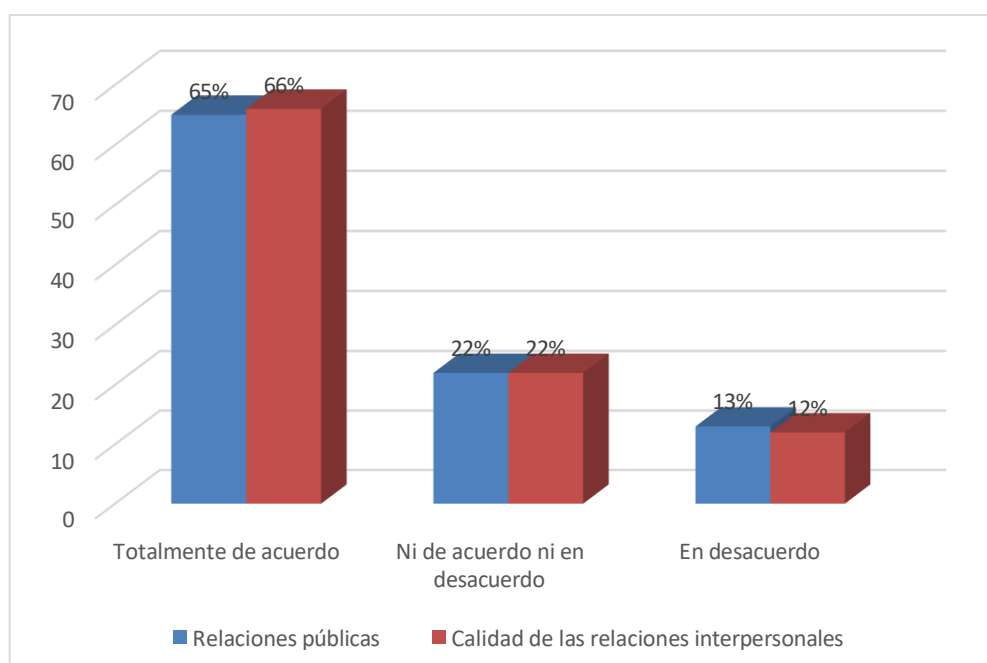
Tabla No. 9

Influencia de las relaciones públicas en las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023

INFLUENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES		Totalmente de acuerdo 100%-71%		Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70%-40%		En desacuerdo 39%-0%		Total	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
1	Relaciones públicas	108	65	36	22	22	13	166	100
2	Relaciones interpersonales	110	66	37	22	19	12	166	100
	Promedio (x)	109	66	37	22	20	12	166	100

Gráfico No. 9

Influencia de las relaciones públicas en las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023



Interpretación

En la tabla N° 9, se observa la influencia de las relaciones públicas en las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, y es como sigue:

Del promedio ($\bar{x}$) de 166 colaboradores (100%): 109 (66%) manifestaron estar totalmente de acuerdo que existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023 (100 – 71%).

37 colaboradores (22%) manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo que existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023 (70 – 40%).

20 colaboradores (12%) manifestaron estar en desacuerdo que existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023 (39 – 00%).

Concluyendo que existe un alto nivel de influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén 2023 (100 – 71%).

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN. CONCLUSIONES. RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Al realizar el análisis descriptivo acerca de la variable de estudio: relaciones públicas que realiza la Municipalidad Distrital de Belén 2023, se encontró que es Buena, con un 65%.

En cuanto a la dimensión comunicación descendente que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, se encontró que es Buena, con un 65%.

En cuanto a la dimensión comunicación ascendente que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, se encontró que es Buena, con un 72%.

En cuanto a la dimensión comunicación horizontal que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, se encontró que es Buena, con 59%.

Al realizar el análisis descriptivo acerca de la variable de estudio: relaciones interpersonales que realiza la Municipalidad Distrital de Belén 2023, se encontró que es Buena, con un 65%.

En cuanto a la dimensión control mutuo que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, se encontró que es Buena, con un 69%.

En cuanto a la dimensión confianza que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, se encontró que es Buena, con un 60%.

En cuanto a la dimensión compromiso que se desarrolla en la Municipalidad Distrital de Belén 2023, se encontró que es Buena, con un 71%.

Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación de **Medina (2022)** quien llegó a la conclusión de que se llegó a comprobar la correlación existente entre la aplicación de estrategias de Relaciones Públicas para la mejora de la reputación en los principales líderes. Esto abre una brecha de oportunidad para los relacionistas públicos, para continuar aportando e investigando en esta creciente industria. Asimismo, los resultados de la presente investigación coinciden con los resultados de **Pinedo (2021)** quien llegó a la conclusión de que existe una relación estadística significativa entre el estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal del Grifo “Santo Tomas” EIRL, en la ciudad de Iquitos, 2020, con un $r = 0,517$, $p = 0,030 < 0,05$; correlación positiva moderada. Asimismo, estos resultados también coinciden con los de **Barquero (2020)** quien llegó a la conclusión de el método que hemos presentado y aplicado el Business P.R Funnel, se ha mostrado como un instrumento útil y eficaz, en un mundo digital moderno, entre otros muchos instrumentos e iniciativas de diversos órdenes, para facilitar las relaciones con los públicos y mercados tradicionales y digitales y en consecuencia con la opinión pública que se desprende de estos. De igual forma, esta investigación coincide con las resultados de **Camus & Vásquez (2020)** quienes llegaron a la conclusión de que las acciones de Relaciones Públicas en la Dirección Regional de Salud de Loreto son regulares. Asimismo, esta investigación coincide con los resultados de **Sánchez (2020)** quien llegó a la conclusión de que se comprobó la hipótesis general y se determinó que existe una relación directa entre la función de las Relaciones Públicas 2.0 con la Imagen Institucional de la Asociación Túpac Amaru del Distrito de San Luis, en el público de 35 a 45 años de edad, cuyo estudio de campo se efectuó en noviembre de 2019. De igual manera, mediante coeficiente de Pearson y prueba del chi cuadrado se comprobaron las correlaciones de la hipótesis general y las hipótesis específicas. En ese mismo sentido, estos resultados también coinciden con

los de **Torres (2020)** quien llegó a la conclusión de que al analizar la necesidad de solicitar la recaudación de fondos en las entidades que constituyen el estudio, (y siendo la respuesta de estas, afirmativa), se esperaba que se tuvieran departamentos dedicados especialmente a este fin. Sin embargo, la realidad no ha sido así. Solo en uno de los casos de estudio, el del Reino Unido, la correlación entre proyectos que necesitan para la captación de fondos para su sostenibilidad y la integración de perfiles expertos en captación de fondos en el organigrama es positivamente significativo.

5.2. Conclusiones

Conclusiones específicas

Es buena: (100 – 71%) la apreciación de las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023.

Es Buena: (100 – 71%) la apreciación de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023.

Existe un alto nivel de influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

Conclusión general

Existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

5.3. Recomendaciones

Recomendaciones específicas

- ✓ La situación por la que atraviesan las municipalidades en nuestro país es singular, e Iquitos y sus distritos no son la excepción. De acuerdo a los resultados de esta investigación el manejo de las relaciones públicas es el adecuado según la mayoría de los encuestados; e igual ocurre con la calidad de las relaciones interpersonales. Sin embargo, habría que tener en cuenta que se trata de una nueva gestión y existen nuevos trabajadores contratados por el alcalde de turno que no podrían hablar negativamente del lugar en el que laboran.
- ✓ No obstante, existe un buen número de colaboradores que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, o en desacuerdo, con que el manejo de las relaciones públicas sea el adecuado, así como con la calidad de las relaciones interpersonales. Sumados estos dos, se llega a un 32% de los encuestados, el cual es un buen número (3 de cada 10 trabajadores), por los que la gestión tendría que trabajar en mejorar esta apreciación.
- ✓ La oficina encargada de las Relaciones Públicas debería programar constantes capacitaciones al personal municipal, en temas relacionados con la comunicación y un adecuado manejo de las relaciones interpersonales. Tales acciones redundarían en una mejora de estas relaciones, así como en la productividad institucional.

Recomendación general

Sería recomendable que además de las capacitaciones, se desarrollen también acciones de integración entre los trabajadores y la alta dirección. El alcalde, como el funcionario de mayor rango en la municipalidad, debería tener mayor acercamiento con sus trabajadores y constantemente “bajar al llano” y preocuparse por su desempeño laboral.

El trabajador se sentiría motivado, si el mismo alcalde pregunte por sus labores diarias, y cómo se podría mejorar su productividad, así como para la agilización de la documentación y la eliminación paulatina de tanta burocracia.

Referencias bibliográficas

- Ávila, R. (2000). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Concytec.
- Barceló, T. (2008). *Entre personas una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. Desclée de Brauer S.A.
- Barquero, J. (2020). *Relaciones Públicas: “BUSINESS P.R. FUNNEL”*. *Cómo persuadir a los públicos en la sociedad de la información*. [Tesis doctoral en Sociedad de la información y el Conocimiento]. Universitat Oberta de Catalunya –UOC-.
- Berceruelo, B. (2014). *Nueva Comunicación Interna en la Empresa*. Estudio de Comunicación S.A.
- Betegón, E. (2018). *Relaciones interpersonales y calidad de vida. Programa en competencia social y comunicación en personas mayores de 60 años*. [Tesis para optar al Máster Universitario en Psicopedagogía]. Universidad de Valladolid.
- Brandolini, A., Gonzales, M., & Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna. Claves para un gestión exitosa*. (1ra. Edición). La Crujía.
- Camus, A., & Vásquez, J. (2020). *Percepción de las acciones de Relaciones Públicas de la Diresa-Loreto durante la pandemia, en los periodistas de Iquitos 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación]. Universidad Científica del Perú.
- Cañete, L. (2016). *El rol de las Relaciones Públicas en el diseño de un Plan estratégico de Desarrollo Local. Caso Ciudad de Rosario*. [Tesis para optar el grado de Maestro en Comunicación]. Universidad de El Salvador, USAL.
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las Relaciones Públicas*. Instituto de Investigación en Relaciones Públicas IIRP.
- Escobar, L. (2018). *Calidad de las relaciones y nivel de involucración de los alumnos en las actividades de responsabilidad social, en una universidad privada de Lima—2018* [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Relaciones Públicas]. USMP.
- Gonzales, M. (2006). *Habilidades directivas*. Editorial Innova.

- Grunig, J. (2006). La investigación en las relaciones públicas, estado actual y nuevas perspectivas. *Revista Análisis*, 34, 1-26.
- Grunig, J., & Hon, L. (1999). *Institute for Public Relations | The Science Beneath the Art of Public Relations*. <https://instituteforpr.org/>.
<https://instituteforpr.org/>
- Grunig, J., & Huang, C. (2000). From organizational effectiveness to relationship indicators: Antecedents of relationships, public relations strategies, and relationship outcomes. En J. Ledingham (Ed). *Public Relations as Relationship Management*, 23-49.
- INEI. (2023). *Información institucional*.
<https://www.gob.pe/institucion/inei/institucional>
- IPRA. (2023). *IPRA | International Public Relations Association*.
<https://www.ipra.org/>. <https://www.ipra.org/>
- Medina, M. (2022). *Análisis de la aplicación de estrategias de Relaciones Públicas en una empresa de multinivel o redes de mercadeo para mejorar la percepción de la reputación en los distribuidores de mayor estatus*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Relaciones Públicas en la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación]. USMP.
- Monge, J. (2017). *Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015* [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería Emergencias y Desastres]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Morgan, R., & Hunt, S. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Pinedo, X. (2021). *Estrés laboral y su influencia en las relaciones interpersonales del personal de una empresa de la ciudad de Iquitos, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Psicólogo]. Universidad Científica del Perú.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Sánchez, H. (2020). *Influencia de las relaciones públicas 2.0. En la imagen institucional de la Asociación Túpac Amaru, del distrito de San Luis*,

- año 2018 [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Relaciones Públicas]. USMP.
- Silviera, M. (2014). *El arte de las relaciones personales*. Alba Editorial.
- Solórzano, E. (2013). *Memoria Científica*. 7, 79-88.
- Stafford, L., & Canary, D. (1991). Maintenance Strategies and Romantic Relationship Type, Gender and Relational Characteristics. *Journal of Social and Personal Relationships*, 5(3), 305-325.
- Torres, R. (2020). *Relaciones Públicas y Comunicación para un Fundraising Sostenible. Perspectivas Internacionales*. [Tesis doctoral en Comunicación y Relaciones Públicas]. Universidad de Málaga.
- Valdez, M. (2019). *Relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una institución educativa, 2018*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología]. Universidad Señor de Sipán.
- Vargas, P. (2018). *Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa servicios Fatsco del Perú*. [Tesis de pregrado.]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Xifra, J. (2015). *Planificación estratégica de las relaciones públicas*. Paidós.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Anexo 02: Cuestionario

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Anexo 04: Informe de validez y confiabilidad

Anexo 05: Solicitud de inscripción y aprobación del informe final de tesis

Anexo 06: Carta de aceptación de asesoramiento del informe final de tesis

ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia

Autoras: Diana Carolina Vela Ferry
Emy Jhoana Aricara Jaramillo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal: ¿Existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023? Problemas Específicos ¿Cómo se aprecia las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023? ¿Cómo se aprecia las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023? ¿Cuál es el nivel de influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad	Objetivo General: Identificar la influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023. Objetivos específicos Analizar cómo se aprecia las relaciones públicas en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023. Analizar cómo se aprecia las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023. Determinar el nivel de influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital	Hipótesis General: Ha= Existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023. Ho= No existe influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023. Hipótesis Específicas La apreciación de las relaciones públicas es buena en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos, 2023. La apreciación de las relaciones interpersonales es buena en la Municipalidad Distrital	Relaciones Públicas	Comunicación descendente Comunicación ascendente Comunicación horizontal	- Las directivas de mis jefes son claras y muy bien planteadas. - El trato de los jefes con los subordinados es cordial y con respeto. - Cuando se nos solicita alguna información se nos pone un límite de tiempo prudente para contestar. - Los jefes utilizan los canales oficiales para solicitar información o para emitir directivas. - Existen grupos de WhatsApp para comunicar actividades y pedidos del día con menos relevancia, que dirige la Oficina de Relaciones Públicas. - La comunicación con los jefes se da sin restricciones. - Me puedo dirigir a un jefe sin tener que pedir permiso o solicitar audiencia. - Nos podemos dirigir a los jefes para hacer pedidos que son atendidos en un plazo prudente. - La comunicación con la alta dirección y por los canales oficiales es fluida, gracias a la gestión de la Oficina de Relaciones Públicas. - Está permitido hacer sugerencias que busquen un mejor ambiente de trabajo e iniciativas que busquen la armonía laboral. - La comunicación entre compañeros de trabajo es cordial y con respeto. - Las coordinaciones de trabajo entre compañeros son fluidas y sin restricciones. - Los canales de comunicación oficiales entre compañeros también son utilizados de manera correcta. - La oficina de Relaciones Públicas orienta la comunicación de manera correcta.	Diseño de la Investigación: El diseño general de la investigación será no experimental de tipo descriptivo correlacional. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo La población la integran los 294 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Belén De acuerdo al resultado de la fórmula, la muestra la integrarán 166 unidades de análisis.

Distrital de Belén, Iquitos 2023?	de Belén, Iquitos 2023.	de Belén, Iquitos 2023. Existe un alto nivel de influencia entre las relaciones públicas y las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.			• La Oficina de Relaciones Públicas promueve una comunicación fluida entre compañeros.	
			Relaciones Interpersonales	Control mutuo	• Puedo expresar mis ideas sin restricciones. • Si tengo la necesidad de ser escuchado, tengo toda la libertad de hacerlo. • Considero que soy un colaborador importante para la comuna. • Todos compartimos de igual manera las tareas que nos son encomendadas. • Considero que mi opinión, y la de mis compañeros es importante para la gestión.	
				Confianza	• La municipalidad cuenta con profesionales y personal técnico calificado. • La alta dirección trata de manera equitativa a todos los trabajadores. • Los gerentes tienen el liderazgo adecuado para manejar los destinos de la comuna. • Confío plenamente en lo que la gestión prometió en campaña y lo que se propone hacer en gestión. • Confío plenamente en las políticas de responsabilidad social que se ha trazado la gestión.	
				Compromiso	• Estoy decidido a trabajar arduamente durante el tiempo que la institución quiera contar con mis servicios. • Estoy convencido de que las acciones de la gestión están orientadas a mantener un vínculo continuo con todos los trabajadores. • Si en algún momento necesito del apoyo de la alta dirección, sé que puedo contar con ese apoyo. • Me siento feliz de trabajar en la municipalidad. • Me siento muy vinculado positivamente con la institución.	



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

**ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES
INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN,
IQUITOS 2023**

ANEXO 03

Cuestionario

(Para los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Belén)

CÓDIGO: -----

El presente cuestionario tiene como propósito obtener información sobre el rol de las relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023, el que servirá para elaborar la tesis conducente a la obtención del Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

Gracias

I. Instrucciones

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

II. Contenido.

Relaciones Públicas		Totalmente de acuerdo 100% – 71%.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 70% – 40%.	En desacuerdo 39% – 00%
1	Comunicación descendente			
	1.1 Las directivas de mis jefes son claras y muy bien planteadas.			
	1.2 El trato de los jefes con los subordinados es cordial y con respeto.			
	1.3 Cuando se nos solicita alguna información se nos pone un límite de tiempo prudente para contestar.			
	1.4 Los jefes utilizan los canales oficiales para solicitar información o para emitir directivas.			
	1.5 Existen grupos de WhatsApp para comunicar actividades y pedidos del día con menos relevancia, que dirige la Oficina de Relaciones Públicas.			
	(x)			
2	Comunicación ascendente			
	2.1 La comunicación con los jefes se da sin restricciones.			
	2.2 Me puedo dirigir a un jefe sin tener que pedir permiso o solicitar audiencia.			
	2.3 Nos podemos dirigir a los jefes para hacer pedidos que son atendidos en un plazo prudente.			
	2.4 La comunicación con la alta dirección y por los canales oficiales es fluida, gracias a la gestión de la Oficina de Relaciones Públicas.			
	2.5 Está permitido hacer sugerencias que busquen un mejor ambiente de trabajo e iniciativas que busquen la armonía laboral.			
	(x)			
3	Comunicación horizontal			
	3.1 La comunicación entre compañeros de trabajo es cordial y con respeto.			
	3.2 Las coordinaciones de trabajo entre compañeros son fluidas y sin restricciones.			
	3.3 Los canales de comunicación oficiales entre compañeros también son utilizados de manera correcta.			
	3.4 La oficina de Relaciones Públicas orienta la comunicación de manera correcta.			

	3.5	La Oficina de Relaciones Públicas promueve una comunicación fluida entre compañeros.			
		(x)			
Calidad de las Relaciones Interpersonales					
	Control mutuo				
	1.1	Puedo expresar mis ideas sin restricciones.			
	1.2	Si tengo la necesidad de ser escuchado, tengo toda la libertad de hacerlo.			
	1.3	Considero que soy un colaborador importante para la comuna.			
	1.4	Todos compartimos de igual manera las tareas que nos son encomendadas.			
	1.5	Considero que mi opinión, y la de mis compañeros es importante para la gestión.			
		(x)			
	Confianza				
	2.1	La municipalidad cuenta con profesionales y personal técnico calificado.			
	2.2	La alta dirección trata de manera equitativa a todos los trabajadores.			
	2.3	Los gerentes tienen el liderazgo adecuado para manejar los destinos de la comuna.			
	2.4	Confío plenamente en lo que la gestión prometió en campaña y lo que se propone hacer en gestión.			
	2.5	Confío plenamente en las políticas de responsabilidad social que se ha trazado la gestión.			
		(x)			
	Compromiso				
	3.1	Estoy decidido a trabajar arduamente durante el tiempo que la institución quiera contar con mis servicios.			
	3.2	Estoy convencido de que las acciones de la gestión están orientadas a mantener un vínculo continuo con todos los trabajadores.			
	3.3	Si en algún momento necesito del apoyo de la alta dirección, sé que puedo contar con ese apoyo.			
	3.4	Me siento feliz de trabajar en la municipalidad.			
	3.5	Me siento muy vinculado positivamente con la institución.			
		(x)			

Estimado Profesional: Dr.

Mgr. Ketty Alarcón Ramírez
Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos
Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta

Con motivo de la investigación que se está realizando sobre: Rol de las relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023, es necesario someter a juicio de experto la propuesta de dimensiones, indicadores e índices.

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

De modo anticipado le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombre (s):

Nombre y dirección de su Centro Laboral actual:

Teléfono Fijo: Celular:

Nivel en el que labora:

Título Universitario que posee:

Grado Académico (el más Alto):

Años de experiencia profesional:

Experiencia en Investigación: SI () NO ()

Años de Experiencia en Jefaturas:

Cargo que Desempeña:

Otras Responsabilidades que Ocupa:

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto : Dra. Blanca Luz Gratelly Tuesta

1.2 Título Profesional : Licenciado/a (x) Ingeniero/a () Otro ()

1.3 Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (x)

1.4 Título de la Investigación : ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, IQUITOS 2023.

1.5 Nombre del instrumento : Validador de las variables: RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

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

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 15 de febrero del 2023

D.N.I. Nº 05342739

Teléf. Nº 993575410



Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto : Mgr. Kety ALARCÓN RAMÍREZ
 1.2. Título Profesional : Licenciado/a (x) Ingeniero/a () Otro ()
 1.3. Grado académico : Bachiller () Maestro (x) Doctor ()
 1.4. Título de la Investigación : ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, IQUITOS 2023.
 1.5. Nombre del instrumento : Validador de las variables: RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.
 1.5. Criterios de Aplicabilidad :

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

II. ASPECTOS A EVALUAR

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

III. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

IV. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 15 de febrero del 2023

D.N.I. Nº 05829373

Teléf. Nº 966482499



Lic. KETTY ALARCÓN RAMÍREZ M

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

V. DATOS GENERALES

- 1.6. Apellidos y nombres del experto : Dra. JUDITH ALEJANDRINA SOPLIN RIOS
 1.7. Título Profesional : Licenciado/a (x) Ingeniero/a () Otro ()
 1.8. Grado académico : Bachiller () Maestro () Doctor (X)
 1.9. Título de la Investigación : ROL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELÉN, IQUITOS 2023.
 1.10. Nombre del instrumento : Validador de las variables: RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.
 1.11. Criterios de Aplicabilidad :

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

VI. ASPECTOS A EVALUAR

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

VII. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD

APLICABLE

VIII. OBSERVACIONES

Lugar y Fecha: Iquitos 15 de febrero del 2023

D.N.I. Nº 05216363

Teléf. Nº 965893272



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

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

RESULTADO DE LA PRUEBA DE VALIDEZ

TÍTULO: Rol de las relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

Autora del instrumento: DIANA CAROLINA VELA FERRY
EMY JHOANA ARICARA JARAMILLO

Nombre del instrumento motivo de evaluación: RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

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

Mgr. Ketty Alarcón Ramírez, docente universitaria.

Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos, docente universitaria.

Dra. Blanca Luz Gratelli Tuesta, docente universitaria.

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

Teniendo en cuenta la tabla de valoración:

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

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

RESULTADO DE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

TÍTULO: Rol de las relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

Autoras del Instrumento: DIANA CAROLINA VELA FERRY
EMY JHOANA ARICARA JARAMILLO

Nombre del instrumento motivo de evaluación: RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES.

La confiabilidad para Rol de las relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023, se llevó a cabo mediante el método de intercorrelación de ítems cuyo coeficiente es el ALFA DE CRONBACH a través de una muestra piloto, los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Estadísticos de confiabilidad para Relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

ALFA DE CRONBACH para	ALFA DE CRONBACH basado en los elementos tipificados	N° de ítems
Relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023	0.911	09

a. Criterio de confiabilidad valores

Según Herrera (1998):

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

Para la validación del cuestionario sobre RELACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES, se utilizó el Alfa de CronBach el cual arrojó el siguiente resultado:

La confiabilidad de 9 ítems que evalúan el instrumento sobre Relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales de la Municipalidad Distrital de Belén. Iquitos – 2023. Según Herrera (1998) donde el valor va de 0,53 a 1. Nos da como resultado de un ALFA DE CRONBACH y validado la variable sus dimensiones e indicadores arrojó 0.911 ubicándose en el rango cuantitativo 0,72 a 0,99 y cualitativo de Excelente Confiabilidad lo que permite aplicar el instrumento en la muestra del presente estudio.

**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN**

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

Dr. Luis Ronald RUCOBA DEL CASTILLO

Diana Carolina Vela Ferry DNI: 72836816

Emy Jhoana Aricara Jaramillo DNI: 74656323

Nos dirigimos a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de nuestro trabajo de Tesis titulado: Rol de las relaciones públicas y calidad de las relaciones interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023

Para lo cual adjuntamos a la presente:

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

X

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

San Juan Bautista, 30 de abril de 2023



Diana Carolina Vela Ferry

DNI 72836816



Emy Jhoana Aricara Jaramillo

DNI: 74656323



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

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

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

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

Dra. Claudet Cadillo López, docente de la Facultad de EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificada con
D.N.I. N° 05847173 me comprometo a asesorar el Informe Final de Tesis de:

DIANA CAROLINA VELA FERRY

DNI: 72836816

EMY JHOANA ARICARA JARAMILLO

DNI: 74656323

Cuyo título es: Rol de las relaciones públicas y calidad de las relaciones
interpersonales en la Municipalidad Distrital de Belén, Iquitos 2023.

San Juan Bautista, 15 de febrero del 2023

Dra. Claudet Cadillo López
D.N.I. 05847173
DOCENTE UCP – FEH