

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**APLICABILIDAD DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS
INTERNAS PARA MEJORAR LA IDENTIFICACIÓN DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNIVERSIDAD PRIVADA,
CHORRILLOS, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR BACHILLER
ERICK GIOVANNI FRANCO LAZARTE**

LIMA — PERÚ

2022

**APLICABILIDAD DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS
INTERNAS PARA MEJORAR LA IDENTIFICACIÓN DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNIVERSIDAD PRIVADA,
CHORRILLOS, 2020**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR TEMATICO Y METODOLÓGICO:

Dr. Elder Jaime Miranda Aburto

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Roberto Martin Gamarra López

Presidente

Dr. Juan Julio Rojas Elera

Secretario

Mg. Tulio César Espinoza Coronado

Vocal

DEDICATORIA

A Dios y mis padres pues gracias a ellos soy lo que soy; a mis hijos por ser la fuerza motivadora de mi vida.

AGRADECIMIENTO

La Universidad me abrió la puerta al mundo del profesionalismo y mi carrera al logro de mis objetivos, por ello agradezco enormemente a mis queridos docentes por su apoyo incondicional y su vocación, en especial agradezco a la memoria del docente y amigo. Dr. Edmundo Arámbulo Palacios.

ÍNDICE

	Pág.
PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	1
1.1.2 Problema general	1
1.1.3 Problemas específicos	1
1.2 Objetivos de la investigación	2
1.2.1 Objetivo general	2
1.2.2 Objetivos específicos	2
1.3 Justificación e importancia de la investigación	3
1.3.1 Justificación	3
1.3.2 Importancia	3
1.4 Limitaciones del estudio	3
1.5 Delimitación del estudio	4

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.2 Bases teóricas	10
2.2.1 Relaciones públicas internas	10
2.2.2. Comunicación Interna	11
2.2.3. Plan de relaciones públicas	12
2.2.4. Bases de las relaciones públicas	13
2.2.5. Personal administrativo	14
2.2.6 Entorno Organizacional	16
2.3 Marco conceptual	18
2.4 Formulación de la hipótesis	25
2.4.1 Hipótesis general	25
2.4.2 Hipótesis específicas	25
2.5 Identificación de variables	26
2.6 Operacionalización de variables	27
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	28
3.1 Diseño metodológico	28
3.1.1 Tipo de investigación	28
3.1.2 Nivel de investigación	28
3.2 Población y muestra	29
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.3.1 Técnicas	29
3.3.2 Instrumentos	30
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.	30
3.5 Aspectos éticos	31

CAPÍTULO IV. RESULTADOS	32
4.1 Resultados	32
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES	48
5.1 Discusión	48
5.2 Conclusiones	51
5.3 Recomendaciones	52
FUENTES DE INFORMACIÓN	54
• Referencias bibliográficas	54
• Referencias electrónicas	57
ANEXOS	60
Anexo N° 1 Matriz de consistencia	61
Anexo N° 2 Formato de encuesta	63
Anexo N° 3 Permiso de la institución	66
Anexo N° 4 Carta de presentación	67
Anexo N° 5 Certificado de validez del instrumento	71
Anexo N° 6 Evidencias de las encuestas realizadas	85

RESUMEN

Objetivo: La presente investigación titulada "Aplicabilidad de un Plan de Relaciones Públicas Internas para mejorar la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada, Chorrillos, 2020" Tuvo como objetivo determinar que la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas influye en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos

Materiales y métodos: Al momento de desarrollarlo se optó por un diseño No Experimental de Investigación Transversal del Tipo Aplicada con un Enfoque Cuantitativo, ejecutada con la Técnica de Encuesta e Instrumento Cuestionario.

Así mismo se obtuvo como **Resultado:** que el personal administrativo muestra su disposición en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas.

Concluyendo: que el objeto de estudio considera que van a mejora el nivel de colaboración y lograr así mejores condiciones laborales con la Aplicabilidad de un Plan de Relaciones Públicas Internas que logra cumplir la finalidad de optimizar el clima organizacional mejorando la gestión humana interna, perfeccionando la calidad del servicio y funciones entre los integrantes de la plana administrativa; cuyo impacto se observaría en la mejora de las relaciones y funciones laborales entre los trabajadores.

Palabras Clave: Gestión, Imagen, Planeamiento, Implementación, Optimización.

ABSTRACT

Objective: The present research entitled “Applicability of an Internal Public Relations Plan to Improve the Identification of Administrative Staff at the Private University, Chorrillos, 2020”. The objective was to determine that the implementation of an Internal Public Relations Plan influences the improvement of the identification of administrative staff at the San Juan Bautista Private University, Chorrillos.

Materials and methods: At the time of its development, a Non-Experimental Design of Transversal Research of the Applied Type with a Quantitative Approach was chosen, carried out with the Survey Technique and Questionnaire.

Instrument. As a **result:** administrative staff show their willingness to implement an Internal Public Relations Plan.

Concluding: that the object of study considers that the level of collaboration and thus achieve better working conditions will be improved with the Applicability of an Internal Public Relations Plan that achieves the objective of optimizing the organizational climate by improving internal human management, improving the quality of service and functions among the members of the administrative level; the impact of which would be observed in the improvement of the relations and functions between the employees. workers.

Keywords: Management, Image, Planning, Implementation, Optimization.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la especialidad de la Gestión Estratégica Empresarial el presente trabajo de investigación es el de potenciar y optimizar las labores de planeamiento, ejecución y corrección de las labores del personal administrativo de una empresa de manera tal que aumente la productividad, como se espera.

Como Justificación Metodológica; a finalidad de la presente investigación fue ubicar la respuesta a los objetivos propuestos. Para lograr ello, se va a necesitar analizar, conocer e incrementar a través de la implementación de un plan de relaciones públicas interna; la identidad institucional, pues el personal administrativo a través de la identificación con la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos, puede desarrollar sus labores con efectividad, generando un buen clima laboral con actitudes positivas.

Por eso se ejecutó un diseño de investigación aplicada de nivel descriptiva y explicativa; en la cual se demostró mediante encuestas anónimas; las respuestas a los problemas planteados que brindaran un aporte exacto en la implementación de un plan de relaciones públicas internas en la organización.

Como Justificación Teórica; se explicó el impacto positivo que logra la adecuada implementación de un plan de relaciones públicas internas en el mejoramiento de las funciones y clima laboral del área administrativa de la Universidad Privada San Juan Bautista. Pues la aplicación de dicho Plan tiene el propósito el alcanzar las metas de la organización, Investigando para encontrar problemas, corrigiendo las mismas y planeando las tareas futuras, comunicando los métodos y acciones a nuestro público interno y por supuesto evaluando los efectos de las medias a resultar.

En la Justificación Práctica; el presente trabajo de investigación se fundamentó en la necesidad de alcanzar y mejorar un crecimiento institucional; logrando mejorar el entorno y el clima laboral mediante métodos

estratégicos, la cual será utilizada para el perfeccionamiento continuo de la imagen, metas, estrategias y objetivos propuestos en las labores administrativas en la Universidad Privada San Juan Bautista, sede Chorrillos.

La finalidad de la presente investigación es demostrar si la aplicación del Proyecto de Relaciones Públicas Internas puede impactar en la mejora de las relaciones laborales de los integrantes de la plana administrativa de la Universidad Privada sede Chorrillos. Es decir, la aplicabilidad del Plan de Relaciones Públicas Internas mejorará el clima organizacional, se puede mejorar el servicio administrativo en todas las áreas de institución y como resultado se puede optimizar la gestión humana interna. Es decir, se busca mejorar el clima organizacional, optimizando la gestión interna.

Los objetivos perseguidos han buscado interpretar las distintas características del personal de la plana administrativa, comparar su grado de interés en las labores, demostrar si los mismos están encaminados en la consecución de la Misión y Visión institucional, así como la interrelación de los colaboradores en su ambiente laboral.

Se espera con la presente brindar un aporte en la gestión administrativa que resuelva (sí fuera el caso) y optimice las funciones y relaciones laborales de los colaboradores de la institución, con dicho estudio se pretende brindar una herramienta de apoyo en la implementación de un Proyecto de Relaciones Públicas Internas en la Universidad Privada que tenga como referente los resultados obtenidos a fin de ejecutar con éxito cualquier mejora en el área administrativa.

CAPÍTULO I: PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

1.1.1 Formulación del problema

Con respecto a la identificación de una realidad problemática; se conjeturo mediante las observaciones de hechos que el nivel de identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista no se relaciona cordialmente entre sí. Y el enfoque a presentar solución sería la aplicación de un Plan de Relaciones Públicas es Internas, vale decir entre trabajadores administrativos que gestione la mejora de las relaciones y servicios entre los miembros de la institución. Por ello, la finalidad de esta investigación, ha sido la de aportar la mejora en el clima organizacional, para optimizar la gestión interna, mejorar la comunicación y las relaciones entre los trabajadores de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020

En esta línea la finalidad de la presente investigación ha sido demostrar sí la aplicabilidad de un Plan Proyecto de Relaciones Públicas Internas va a impactar en la mejora de las relaciones laborales de los integrantes de la plana administrativa de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020.

1.1.2 Problema general

Se determinó como Problema General de estudio: ¿En qué medida un plan de relaciones públicas internas influye en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020?

1.1.3 Problemas específicos

a) ¿Qué grado de interés existe al implementar un plan de relaciones públicas internas en la comunicación interna y gestión de parte de la

identificación del personal administrativo para la mejora de la comunicación y logro de la misión y visión institucional de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020?

b) ¿Qué consecuencias origina la aplicación de un plan de relaciones públicas internas en cuanto a la comunicación interna y gestión de la identificación del personal administrativo en sus comunicaciones y entorno laboral en la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020?

c) ¿Qué factores se necesitan para implementar un plan de relaciones públicas internas en la mejora de la comunicación interna y gestión e identificación del personal administrativo en sus comunicaciones y relaciones laborales de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar si la implementación de un Plan de Relaciones Públicas internas influye de manera significativa en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020

1.2.2 Objetivos específicos

a) Demostrar el interés que existe al implementar un plan de relaciones públicas internas en la comunicación interna y gestión para el personal administrativo en la mejora de la comunicación y logro de la misión y visión institucional del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020.

b) Determinar las consecuencias al aplicar un plan de relaciones públicas internas en la mejora de la comunicación interna y gestión en la identificación del personal administrativo en sus comunicaciones y entorno laboral de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020.

c) Identificar los factores necesarios para la correcta implementación de un plan de relaciones públicas internas en la optimización de la comunicación interna y gestión de la identificación del personal administrativo en sus comunicaciones y relaciones laborales de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación

Con respecto a la Justificación se demuestra que la aplicación de un Plan de Relaciones Públicas Internas, empodera y vela por un buen clima laboral de comprensión y aceptación de las labores y mejora del entorno laboral.

1.3.2 Importancia

Se basa en la necesidad de establecer soluciones a problemas identificados aplicando el conocimiento de los resultados de la presente investigación con finalidades de mejora continua.

1.4 Limitaciones del estudio

Como limitaciones se ha tenido el tiempo de espera para que los encuestados apliquen el instrumento de levante de información, así como el uso y aplicación del programa SPSS V27. El cual fue un proceso que requirió de asistencia profesional a fin de mantener la veracidad de la información.

1.5 Delimitación del estudio

Se estableció como delimitación de estudio al universo comprendido por el 100% de los empleados administrativos de la Universidad Privada San Juan Bautista de la sede Chorrillos (campus principal) - Lima en el período comprendido (actualización y levante de información) entre septiembre del 2019 a noviembre del 2021

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Dentro de la investigación se consideró antecedentes o trabajos previos con la finalidad de adjudicar un estado de técnica y guía sobre la naturaleza del problema investigado, lo cual me permitió ubicar un estado actual de las premisas en relación al objeto de estudio. En esa línea, a nivel internacional Franco (2016) en su tesis: "Gestión de Recursos Humanos del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño" para optar el grado de Maestría en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional de la Pampa, Argentina. Presenta a los procesos vinculados a la Gestión de los Recursos Humanos en la administración pública como procesos llenos de incertidumbre y en muchos casos fuera de contexto por ello justifica su investigación proponiendo como objetivo; el impulso en el desarrollo y aplicación de modelos de gestión. Como método para demostrar su hipótesis utilizo un esquema procedimental de aplicación metodológica con técnicas de observación y encuestas. En su estudio se concluyó que dicha mejora solo es posible si se concientiza y se promueve un entorno laboral positivo mediante la aplicación de mejoras continuas, a través de la aplicación en la gestión, incluyendo la ejecución de las relaciones públicas internas en el personal administrativo.

También Flores (2016) en su tesis titulada "Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinoteca 2010-2013" para optar el título de Maestría en Gerencia Empresarial de la Universidad Nacional de Nicaragua, se centra en las problemáticas de un pésimo proceso administrativo y la falta de compromiso con las funciones, por lo cual el investigador plantea como objetivo la necesidad de ejecutar programas que optimicen el servicio mediante la mejora continua a través un plan de relaciones públicas internas;

así como la contratación de personal adecuado que transmita el profesionalismo que se ha perdido pues, otro problema identificado fue la carencia de personal idóneo en número y en funciones. Usando como método de investigación un tipo de estudio descriptivo no experimental pues se basa en observaciones de situaciones existentes, Ante ello concluyo que la optimización de los procesos administrativos permitiría sanear la deficiencia de la gestión empresarial pues el personal posee pocos conocimientos en cuanto al manejo de los procesos administrativos al igual que la gestión empresarial y que de aplicar un Plan de relaciones públicas interna brindaría la mejora en las gestiones.

Ahora Santos (2015) en su tesis de maestría titulada "Gestión de Comunicación Universitaria: Análisis de una Estrategia de Comunicación aplicada al ámbito de las Universidades en la ciudad de Guayaquil, caso UCSG, decenio 2001 – 2011" en Ecuador, detalla que los elementos que hacen sobresalir a una oferta educativa competitiva y transformadora se emiten desde un buen entorno laboral, el objetivo de su investigación fue demostrar que la implementación de una buena gestión mejora el área comunicativa de la organización, en su estudio el autor aplicó el método de investigación descriptiva simple. Concluyo con su estudio que dicha mejora del entorno; entre otras condiciones, dependen del buen manejo las relaciones publicas internas y que el impacto de las mismas afecta de manera positiva las relaciones personales del publico interno, por ello un plan de relaciones públicas internas sería la herramienta más certera para la solución de conflictos.

Por su parte Mendoza (2014) en su tesis de maestría "Modelo de gestión de Comunicación Corporativa que establezca los procedimientos comunicacionales internos de la dirección provincial del Consejo de la Judicatura de santo domingo de los Tsáchilas" Ecuador, sostiene como objetivo que el establecimiento de una estrategia que busca la mejora de las instancias comunicativas de la Dirección Provincial del consejo de Santo

Domingo de Tsáchilas se puede lograr si se precisa el realizar un Plan de Relaciones públicas Internas, pues con su método de investigación explicativa que identifica las leyes que establecen ciertos comportamientos, su investigación concluyo que la efectividad del mismo permite la mejora en la gestión corporativa y que por lo tanto la implementación de un plan de relaciones públicas internas causaría un efecto positivo en la gestión del personal administrativo.

Así mismo Di Paolo (2016) con su tesis para optar el grado de Maestría titulada "La Comunicación en las organizaciones de la sociedad civil: Una perspectiva alternativa para el estudio y la práctica de la comunicación organizacional, Caso de estudio: Fundación Ecuménica de Cuyo, Fundación Favim y asociación Civil Valos. Universidad de Maza", Argentina. Ha demostrado como objetivo general la necesidad de la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas como instrumento de mejora en los procesos comunicacionales que convierte la labor administrativa en un enfoque de productividad que libera y profundiza las relaciones entre los trabajadores del área objeto de estudio. Aplicando un método de investigación cuantitativa sobre elementos sistemáticos medibles. Por lo cual concluyo en el radio de acción la implementación de un plan de relaciones públicas fomentaría el dinamismo, la uniformidad e incorporaría una nueva perspectiva que optimizaría las funciones de la planta administrativa.

Con respecto a los antecedentes nacionales ubicamos a Cieza, (2016), en su tesis titulada "La comunicación interna y su relación con la identidad corporativa de los colaboradores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo" presentada en la Maestría de Gerencia de Marketing y Gestión Comercial en la Universidad Privada del Norte, se centró como objetivo general en la definición de la relación existente entre la identidad corporativa de los trabajadores de una organización constructora y la comunicación interna durante el periodo del primer trimestre del 2016". Para ello, se planteó como muestra a 22 trabajadores en actividad de una empresa constructora,

utilizando una metodología descriptiva-correlacional, así mismo, estos trabajadores fueron encuestados personalmente y se hizo uso de dos tipos de cuestionarios para la obtención de datos por variable. Se concluyó en su investigación que la identidad corporativa en dicha empresa constructora es regular, puesto que carecen de un importante grado de identificación, de contribución entre los trabajadores y la comunicación es deficiente. Además, señaló que encuentra una correlación entre la comunicación interna y la identidad corporativa en los trabajadores en actividad y que la aplicabilidad de un plan de relaciones públicas internas sería la herramienta adecuada para la mejora en la actitud y aptitud de los trabajadores de dicha empresa.

Al respecto Arcila, (2017), en su tesis titulada, "Relación entre la comunicación interna con la identificación del personal administrativo y docente de la institución educativa San Marcelo", para la obtención de su tesis de pregrado en la Universidad Privada del Norte; buscó establecer como objetivo general, la relación existente entre la comunicación interna y la identificación en administrativos y docente, así como las características de la institución. Para ello, se tuvo como objeto de estudio a 35 integrantes; teniendo como método de investigación la básica descriptiva. En donde, se determinó que el encargado de brindar toda la información es el director que lo difunde por diversos canales o de manera directa o verbal, siendo fluida con el personal administrativo y docente lo que acentúa la identificación con la institución educativa. Teniendo como conclusión, un nivel bueno en el 76% de administrativos y docentes tanto en la comunicación interna como la identificación. Además, concluyó que de aplicar un plan de relaciones públicas internas en el personal administrativo existiría una correlación significativa y moderada de carácter directo entre la comunicación interna y la identificación en los administrativos y docentes ($r=0.513$, $p<0.05$).

Aunado a esto Morales, Aurora (2016), en su tesis titulada, "Relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional en el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo 2016", para la obtención de su

tesis de pregrado en la Universidad Autónoma de Ica, buscó como objetivo determinar el vínculo que existe entre el trabajador y la empresa, y de esa manera poder evaluar las causas, dificultades, fortalezas y de esta manera poder mejorar la identificación laboral de los trabajadores con la Institución. Utilizando como metodología: cuestionarios, variables, encuestas y poder medir los resultados. Donde concluyo, la satisfacción que existe entre los trabajadores y la identificación institucional del personal administrativo del Hospital Belén - Trujillo, ya que el nivel que predomina en la variable satisfacción laboral, es el nivel bajo con un 44.4%. y como resultado se desprende que la aplicabilidad de un plan de relaciones públicas internas fortalecería y optimizaría las labores del personal administrativo.

Además, Quillatupa, (2017). A través de su investigación "Comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima, SUNAT" para la obtención de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, buscó evaluar la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la mencionada institución. La cual tuvo como objetivo principal que la relación existente es efectiva y prudente (Rho de Spearman = .470) entre su variable independiente y dependiente. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo-correlacional. La cual fue ejecutada en 95 trabajadores de la Gerencia de Reclamaciones - Independencias Lima de la SUNAT. Utilizando como herramienta para la investigación la encuesta y como instrumento el cuestionario. Donde el autor concluyo que el desarrollo organizacional es aplicable si se ejecuta un debido plan de relaciones públicas internas en la gerencia de reclamaciones de la Sunat, pues ello permitiría el establecimiento más seguro y eficaz de la comunicación en la gestión administrativa conduciéndola al éxito.

Al respecto Salinas (2016) en su tesis "Comunicación interna y gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores", para obtener su grado académico de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo,

desarrollo como objetivo general el determinar el grado de relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores, analizando una muestra de 325 personas Para llegar a su resultado, Salinas empleó una metodología cuantitativa básica, con un diseño no experimental - transversal - correlacional, la autora concluyo que sí existe relación entre la comunicación organizacional interna y la gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Relaciones Públicas Internas

En referencia a las bases teóricas y enfoques conceptuales identificando las dimensiones tenemos, con respecto a la primera variable tenemos que Las Relaciones Públicas Internas se ejecutará como un procedimiento de decisiones en pro de un resultado. Entonces se desprende que el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá de investigar sí existe algún problema o situación en el entorno laboral productivo de la plana administrativa , y de existir; el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá indicar que acciones se ejecutaran y como se va a Comunicar al Público Interno, de tal manera que toda Gestión debe ser evaluada para saber cuáles son los efectos y que eficacia tendrá la labor emprendida. Según Martini (2008) manifiesta que "Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación a lo largo del tiempo, cuyo objetivo es fortalecer los vínculos con los públicos, persuadiéndolos para conseguir un consenso de los mismos en acciones presentes y/o futuras" (p. 32).

El aspecto resulta primordial en cualquier empresa, y que el plan de Relaciones Públicas (RR.PP.) nos permita asegurar y aumentar toda comunicación entre sus públicos en general, además de consolidar sus lazos no solo con otras compañías, sino también brindar una opinión

con criterio sobre sus diversas formas. Está se clasifica en : Internas y Externas. a) Internas. Carretón (2009), señala: "Importante apéndice de Comunicación interna, para que los grupos de trabajo en la sociedad hispana vean con claridad las situación particular de cada uno de sus componentes" (p. 5).

En ese entendido las comunicaciones públicas internas son aquellas que se instalan entre los directores y los funcionarios; escudriñan una correspondencia mutua, con lo cual se logra que el personal administrativo de la institución colabore sintiéndose satisfecho, logrando que sus actividades hacia la empresa sean positivas, mediante el aporte del personal y alcanzar así sus propósitos desarrollando la tan ansiada efectividad cognitiva y los objetivos que acción la mejora continua y sostenida.

2.2.2. Comunicación Interna

Para ello la comunicación interna debe luchar contra: Los prejuicios y falsas ideas, La falta de atractivo hacia el trabajo, Las discrepancias de jerarquías, La falta de esperanza y de sentimiento de frustración. b) Externas. Las Relaciones Públicas externas se deriva que aquellas estrategias enfocadas a establecer un vínculo que fomenta la imagen positiva de un institución con su público. Castillo (2010), señala "Permite a los miembros de la organización coordinar actividades con el entorno" (p. 103).

Concuero con el autor porque las relaciones públicas externas entre sus componentes, logra establecer un dialogo eficaz; que tienden al éxito, que los recursos humanos de la institución buscan priorizar con su público externo. Asimismo, en la segunda variable se espera un impacto directo en la identificación del personal administrativo por lo cual las acciones a seguir se basan en la aplicación del conocido IACE.

(Investigación, Acción, Comunicación y Evaluación) que buscan la gestión de la Misión, Visión y valores institucionales. Marston (2005) explica que el Modelo IACE son cuatro esferas necesarias para el correcto desenvolvimiento de las relaciones públicas.

2.2.3 Plan de Relaciones Públicas

Entonces se desprende que el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá de investigar si existe algún problema o situación en el entorno laboral productivo de la plana administrativa, y de existir; el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá indicar que acciones se ejecutaran y como se va a Comunicar al Público Interno, de tal manera que toda Gestión debe ser evaluada para saber cuáles son los efectos y que eficacia tendrá la labor emprendida. El aspecto resulta primordial en cualquier empresa, y en el plan de Relaciones Públicas (RR.PP.) nos permita asegurar y aumentar toda comunicación entre sus públicos en general, además de consolidar sus lazos no solo con otras compañías, sino también brindar una opinión con criterio sobre el aporte del personal y alcanzar así sus propósitos desarrollando la tan ansiada efectividad cognitiva y los objetivos que acción la mejora continua y sostenida. Tealde (2016) explica que la eficacia cognitiva permite aprovechar los procesos mentales tales como la percepción en provecho de la mejora y optimización del ejercicio laboral.

Estas posturas (extraversión; introversión y estabilidad) adecuadas del personal hacia la institución son necesarias a fin de sostener las actividades, además de desarrollarse ya que la misma imagen que recibe el público interno es la que se difundirá hacia su público externo, las cuales son: Con los clientes o usuarios, Con instituciones inversionistas, Consumidores actuales y probables, Proveedores. Comunidad, Medios de comunicación.

En la actualidad, las empresas además de tener ideas de crisis, también quieren tener dinámicamente proyectos de prestigio y de cimentación de la Gestión emprendedora y persistentemente con sus grupos de interés. Bateman, (1993) considera que la proactividad involucra la capacidad de cambiar las cosas, proyectar nuevas iniciativas, producir cambios constructivos, convertirse en un promotor de nuevas circunstancias, la proactividad implica tener flexibilidad de transformación, pues confirma que es correcto proponer propuestas para mejorar un negocio.

2.2.4. Bases de las Relaciones Públicas

Actualmente el ambiente tecnológico e informático brinda infinidad de ventajas, pero también desventajas, a las compañías; incluyendo una gama de medios, conceptualizada como el área digital de una entidad para generar un buen prestigio mediante los medios predominantes y temas digitales. Las relaciones públicas han evolucionado, sumándose a otro contexto, uno más amplio e inmediato: el digital. Fagiani (2016). Señala que, aunque las bases de las relaciones públicas en comunicación son compartidas, no se trata simplemente de trasladar los servicios al entorno digital. Las relaciones públicas digitales combinan las redes sociales, los blogs y otras plataformas, como web sites, etc.

Además de un muy completo sistema de monitoreo, investigación y análisis. Hoy en día, las compañías no refutan si es beneficioso en el espectro de relaciones públicas digitales, si o no también cómo hacer para disminuir las dificultades de prestigio.

En el Mejoramiento de una metodología para la identificación se examina cómo se trabaja en el campo empírico. El mismo modelo y objetivo empresarial certificará manifestar agentes comunicacionales difícil de superar. La línea de gestión general y su respectivo

organigrama funcional tendrán su reflejo en una modalidad comunicacional y su correspondiente sistema de medios. La explicitación de los contenidos de estos dos planos - el operativo general y el comunicacional-, como así también los criterios que los compatibilicen, son la labor específica de la Sistematización. Van de Velde, (2008) explica que el sistematizar es el aprovechamiento oportuno del aprendizaje que busca crear las condiciones más favorables en un entorno bajo ciertas condiciones.

La fase de sistematización presenta amplias áreas de solapamiento cronológico, retroalimentándose ante sí durante todo su desarrollo. No obstante, desde una óptica global puede comprenderse que el orden lógico sea el expuesto. El proyecto institucional en sus objetivos de imagen aspira a implantar no tanto un sistema de comunicación como unos contenidos ideológicos. Por lo tanto, si bien la determinación estructural de la comunicación impone un condicionamiento recíproco de contenidos y medios, el sentido a imponerse como dominante en la labor técnica ha de ser el que se cumple, por así decirlo, del mensaje al canal. Aquí en la identificación del personal; la administración, por medio de la coordinación, dirección y, por consiguiente, del principal cargo de los recursos humanos que interceden en la labor produce una significación, como resultado de la exigencia de instalar en favores de especialistas una ocupación significativa en la mejora de las labores del personal lo cual llamamos eficiencia. Taylor (2017) sostiene que el ejercicio de la eficiencia es la orientación de metodologías para que los recursos se ejecuten racionalmente correctos.

2.2.5. Personal Administrativo

En lo concerniente a las características del personal administrativo tenemos que no son posesión de la empresa, puesto que la preparación, la práctica, las destrezas, etc.; son segmento de la propiedad personal. Las acciones de las personas en las

organizaciones son voluntarias; sin embargo, no siempre la voluntad es la mejor, así conste una formalidad de por medio; por lo contrario, será contratado solo si se desempeña bien y tiene actitudes buenas. Maris (2009) demuestra que la buena voluntad laboral de los empleados es un valor personal que debe de ser identificado, corregido y aumentado.

En ese sentido las prácticas, la preparación, las destrezas, etc., impalpables; se exteriorizan por medio de las actitudes de las personas en las organizaciones, y estas se desempeñarán bien a cambio de una retribución. Así mismo Medina (2015) sostiene que la gestión de los recursos humanos se basa en la aplicación y la adaptabilidad del incremento y sostenibilidad del atrevimiento de las prácticas, la salud, los estudios, así como las destrezas de los elementos de la organización, a favor de la persona y del Estado en general.

Esto significa que sí en una organización se ejecutan metodologías de mejora en la gestión y éstas son aplicadas adaptándose y no desplazando se puede generar un mayor compromiso en las funciones. Considerando además que los actos de las personas en una empresa van más allá de una voluntad, esta no siempre es la mejor, así conste una obligación de por medio, en todo caso se contrataría al personal solo si este se desempeña óptimamente y posea actitudes positivas.

Teniendo en cuenta a Hymes (1971) a pesar de la antigüedad de su postura manifestó que el entendimiento y la disposición de los dialogantes para el empleo de métodos de signos ayudan a establecer órganos en una sociedad y cultura, lo cual se entiende como la explicación de una competencia comunicativa en el ámbito de la comunicación y la gestión de las relaciones laborales.

Es decir, cuando los individuos muestran su disposición al diálogo se pueden crear elementos de coordinación y productividad en el desarrollo de sus deberes, en este sentido la aplicabilidad de un plan

de relaciones públicas internas sería la metodología más eficiente de entendimiento y competitividad en una organización. Una cuestión muy importante es determinar el tipo de comunicación interna, Castillo (2010) explica que básicamente existen cuatro tipos: Comunicación descendente, comunicación ascendentes, comunicación transversal y comunicación horizontal, cada una de ellos con características específicas y complementarias.

Teniendo en cuenta estos aspectos se entiende que la comunicación dentro de las organizaciones puede ejecutarse desde distintas aristas según su condición por ejemplo la comunicación descendente es aquella que ve enfocada a los subordinados, según el orden de sus jerarquías, considerando que muchas veces los procesos van a limitar al personal en sus actividades se hace indispensable brindar información sobre los objetivos y metas de la empresa, eliminar o al menos evitar la generación de rumores (lo cual es síntoma de una necesidad de información), crear y motivar el sentimiento de pertenencia y compromiso de la organización, verificar la efectividad de las comunicaciones desde los cargos más importantes hasta el menos importante.

2.2.6. Entorno Organizacional

En un entorno organizacional las empresas también pueden establecer una comunicación ascendente es decir desde el más bajo en la escala de mando hasta el puesto más alto de la compañía, esto quiere decir que los trabajadores tiene la opción de poder establecer una comunicación con sus superiores en un contexto de productividad debido al condicionamiento de establecer un estable retorno comunicativo con su emisor, lo cual permite que este pueda participar de los objetivos proponiendo además mejoras en las relaciones y entorno laboral, con este tipo de comunicación se pretende incrementar un buen clima laboral que agrega al colaborador como un participante

activo en la compañía; sin embargo la desconfianza que realmente la participación sea tomada en cuenta, las represalias o quejas no es del gusto del personal administrativo.

El siguiente tipo, la comunicación horizontal es una estrategia que busca el desarrollo de todas las áreas de una empresa en el establecimiento que va a favorecer las relaciones inter e intradepartamental, haciendo posible la participación que con lleva a una mejora de cohesión de la gestión laboral, además que nos ayuda a evitar las decisiones unilaterales que muchas veces entorpecen la productividad. Asu vez la comunicación transversal es el área en el cual se desarrolla un tipo de lenguaje común entre todos los integrantes de un área administrativa, el mismo que debe de ser acorde a las metas y objetivo empresariales. Para que este lenguaje común prospere se debe de gestar en primer lugar nuevas formas de pensar lo cual va implicar la modificación controlada de ciertas conductas que dinamicen la creatividad y permita la mejora de la gestión y satisfacción del personal administrativo, lo cual se verá reflejado en la elevación del espíritu y compromiso laboral que efectiviza la innovación en los miembros de una organización.

La epistemología es una ciencia que se encarga del estudio de los fundamentos y metodología del conocimiento científico aportando procesos y criterios a ejecutar, en esa línea la presente investigación propicia la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas que permitirá optimizar el clima laboral y mejorar las actitudes del personal administrativo de la universidad Privada san Juan Bautista sede chorrillos, en este contexto se pretende establecer un tipo de conocimiento cuantitativo que promueve el mejoramiento de las labores internas, siendo que el conocimiento dispone de carácter situacional, histórico y participativo contemplado desde una arista crítica y constructiva.

2.3 Marco conceptual

a) Plan de Relaciones Públicas Internas.

Las Relaciones Públicas Internas se ejecutarán como un procedimiento de decisiones en pro de un resultado, para tal efecto se espera un impacto directo en la identificación del personal administrativo objeto de estudio, por lo cual las acciones a seguir se basan en la aplicación del conocido IACE. (Investigación, Acción, Comunicación y Evaluación)

La Mg.. Natalia Martini (<http://nataliamartini.blogspot.com> 1998) afirmó: Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

Entonces se desprende que el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá de investigar si existe algún problema o situación en el entorno laboral de la plana administrativa, y de existir; el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá indicar que acciones se ejecutaran y como se va a Comunicar al Pública Interno, de tal manera que toda acción debe ser evaluada para saber cuáles son los efectos y que eficacia tendrá la labor emprendida.

El aspecto resulta primordial en cualquier empresa, y en el plan de Relaciones Públicas (RR.PP.) nos permite asegurar y aumentar toda información entre sus públicos en general, además de consolidar sus lazos no solo con otras compañías, sino también brindar una opinión con criterio sobre sus diversas formas.

Dentro del Plan de Relaciones Públicas se precisa que no tiene un orden fijo, esto es cambiante a medida que va generando las necesidades de la empresa. En conjunto, para llegar al éxito, va a estar sujeto a las diversas medidas de adaptación que se le entregue a la empresa.

b) Clasificación: Internas y Externas

- Internas. Son aquellas que se instalan entre los directores y los funcionarios; escudriñan una correspondencia mutua, con lo cual se logra que el personal de la institución colabore sintiéndose satisfecho, logrando que sus actividades hacia la empresa sean positivas, mediante el aporte del personal y alcanzar así sus propósitos.

Para ello deben luchar contra:

- Los prejuicios y falsas ideas.
- La falta de atractivo hacia el trabajo.
- Las discrepancias de jerarquías.
- La falta de esperanza y de sentimiento de frustración.

-Externas. Las Relaciones Públicas entre sus componentes, que logran tener un dialogo eficaz que tienden al éxito que los recursos humanos de la institución estén satisfechos.

Estas posturas adecuadas del personal hacia la institución son necesarias a fin de sostener las actividades, además de desarrollarse ya que la misma imagen que recibe el público interno es la que se difundirá hacia su público externo, las cuales son:

- Con los clientes o usuarios.
- Con instituciones inversionistas.

- Consumidores actuales y probables.
- Proveedores.
- Comunidad.
- Medios de comunicación.

Por medio de las relaciones públicas externas, la empresa asiste y observa su acción, así percibe su buena voluntad.

c) La Imagen Corporativa

La imagen corporativa son los diversos caracteres que los usuarios asignan a una empresa, puesto que la compañía representa para la ciudadanía por cómo lo percibimos.

Tim Spector (Imagen Corporativa 1961) afirmó “Imagen corporativa es la suma total de las percepciones de las características de una empresa que posee un individuo” (pg. 13).

Por otro lado, P. Abratt (Identidad e Imagen 1989), comentó que “La imagen corporativa no es lo que la empresa cree ser, sino los sentimientos y creencias sobre la compañía que existen en la mente de sus audiencias. (pg. 13).

La invención de la imagen corporativa por lo habitual depende de la responsabilidad del campo de Relaciones Públicas, esta además realizará primordialmente campañas en distintos espacios de transmisión de información para así cimentarla, como: periódicos, revistas, medios audiovisuales, programas radiales, y las nuevas tecnologías como las redes sociales e informáticas, etc.

Esta imagen se elaborará dirigida hacia la percepción, para ello debe ser cautivadora para que los espectadores se impacten y así capten, registren y sientan inclinación por la empresa.

Por otra parte, la representación de la empresa constantemente tendrá que innovarse, en relación a la situación de la producción y función de

la empresa en asunto, ya que la mejora de la empresa, causará un desconcierto en el espectador, pues indudablemente será perjudicada la utilidad de la misma. El slogan, el logotipo, la imagen y el apelativo de la empresa deben encajar, armonizar y ser verosímiles para así asegurar una buena aceptación y el éxito de ella.

d) Tendencias Actuales.

Las Relaciones Publicas, hoy en día tienen un avance muy acelerado, pues atrás quedo aquellos anuncios de prensa, ya que estamos en una novedad de intercambio de información importante y distinción por producciones.

Actualmente las compañías propenden a realizar una comunicación deontológica y proyectada, en otras palabras, con una determinación, un objetivo, una evaluación, unos agentes responsables del campo de comunicación y un grupo externo de soporte. Se manifiesta en la responsabilidad y profesión del campo de la comunicación, que es indispensable dentro de las corporaciones importantes.

La preparación por producciones es una propensión firme en el campo de las RR.PP. (Relaciones Públicas) actuales, esto se debe al incremento en los bienes económicos y al fraccionamiento de empresas en estados de libre interacción de bienes. Por lo cual, surgen personas especializadas en producción dado que existen retos de comunicación, lenguajes, ambientes regulatorios, públicos y mensajes distintos, inevitables para establecer propuestas de importantes a sus usuarios de interés.

En la actualidad, las empresas además de tener ideas de crisis, también quieren tener dinámicamente proyectos de prestigio y de

cimentación emprendedora y persistentemente con sus grupos de interés.

Bateman y Crant (Journal of organizational behavior, 1993) afirman que la proactividad involucra tener la capacidad de cambiar las cosas, proyectar nuevas iniciativas, producir cambios constructivos, convertirse además en un promotor de nuevas circunstancias, es decir, la proactividad implica tener flexibilidad de transformación, pues confirma que es correcto proponer propuestas para mejorar un negocio.

El ambiente tecnológico e informático actualmente brinda infinidad de ventajas, pero también desventajas, a las compañías; incluyendo una gama de medios de PR Digital, conceptualizada como el área digital de una entidad para generar prestigio mediante los medios predominantes y temas digitales.

e) Mejoramiento de una metodología para la identificación

En esta etapa se examina cómo se trabaja en el campo empírico. El mismo modelo y objetivo empresarial certificará manifestar agentes comunicacionales difícil de superar. La línea de gestión general y su respectivo organigrama funcional tendrán su reflejo en una modalidad comunicacional y su correspondiente sistema de medios.

La explicitación de los contenidos de estos dos planos - el operativo general y el comunicacional- , como así también los criterios que los compatibilicen, son la labor específica de la Sistematización.

La fase de sistematización presenta amplias áreas de solapamiento cronológico, retroalimentándose ante sí durante todo su desarrollo. No obstante, desde una óptica global puede comprenderse que el orden lógico sea el expuesto. El proyecto institucional en sus objetivos de imagen aspira a implantar no tanto un sistema de comunicación como unos contenidos ideológicos. Por lo tanto, si bien la determinación estructural de la comunicación impone un condicionamiento recíproco

de contenidos y medios, el sentido a imponerse como dominante en la labor técnica ha de ser el que se cumple, por así decirlo, del mensaje al canal.

f) Identificación del personal

Los elementos de Taylor y Fayol colocaron las plataformas de la administración, por medio de la coordinación, dirección y, por consiguiente, del principal cargo de los recursos humanos que interceden en la labor. El mismo Taylor viendo la significación del campo, creó los departamentos de elección.

La organización práctica aportó la visión de expertos en el campo de proveedores, capitales, elaboración e intentaron surgir en Estados Unidos los términos de relaciones industriales, como resultado de la exigencia de instalar en favores de especialistas una ocupación significativa y desistir de innovar en tal campo.

En nuestro país, la aparición de libros extranjeros, los cuales contenían estos distintos conocimientos causó una intranquilidad por el mismo. Se observó que esta ocupación no residía únicamente en la producción de registros y retribuciones al Seguro Social, también que diariamente se realizaban más complejas y que no alcanzaba con el dirigente de personal.

Se acoplaban conocimientos con la finalidad de iniciar esta ocupación de manera eficaz. Es por ello que se ha abarcado como parte primordial en la profesión de licenciado en administración y contador este espacio significativo. Entonces, consigue expresar que la administración de recursos humanos es pluridisciplinaria, es decir, tiene muchas fuentes de conocimientos.

Por consiguiente, situar el documento u ocupación de la Administración de Personal es ineludible comenzar a evocar definiciones. A pesar de

que existen muchas definiciones acerca de administración general, para la finalidad de esta investigación diremos qué es:

La conducta que busca satisfacer las finalidades de organizaciones por medio de una estructura, a través del atrevimiento coordinado de la persona.

Asimismo, la administración de recursos humanos, es el desarrollo administrativo adaptado al aumento y mantenimiento del atrevimiento, las prácticas, la salud, los estudios, las destrezas, etc., de los elementos de la organización, a favor de la persona, y del Estado en general. (Medina, 2015)

El atrevimiento humano en efecto es valioso para la actividad de una empresa; si la persona está activo a brindar su voluntad, la empresa caminará; sin embargo, se detendrá. Por consiguiente, toda administración debe atender esencialmente a su personal.

g) Características Del Personal

No son posesión de la empresa, puesto que la preparación, la práctica, las destrezas, etc.; son segmento de la propiedad personal.

Las acciones de las personas en las organizaciones son voluntarias; sin embargo, no siempre la voluntad es la mejor, así conste una formalidad de por medio; por lo contrario, será contratado solo si se desempeña bien y tiene actitudes buenas. Las prácticas, la preparación, las destrezas, etc., impalpables; se exteriorizan por medio de las actitudes de las personas en las organizaciones, y estas se desempeñarán bien a cambio de una retribución.

El total de recursos humanos de un Estado o de una organización puede ir aumentado. Existen dos modos para ello: invención y progreso. Los recursos humanos son insuficientes; ya que no todas las personas poseen las mismas habilidades, conocimientos, etc.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Como Hipótesis General se ha explicado que: La implementación de un Plan de Relaciones Públicas internas influye de manera significativa en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020. Y como Hipótesis Específicas:

2.4.2 Hipótesis específicas

a) Al aplicar un plan de relaciones públicas internas sí existe interés del personal administrativo de optimizar la gestión laboral, las comunicaciones y consecución de la misión y visión institucional de la Universidad Privada San Juan Bautista sede chorrillos en el año 2020.

b) .De aplicar un plan de relaciones públicas internas al personal administrativo se fomenta la identificación, comunicación interna y se genera mayor eficiencia, lo cual produce una mejora e identificación del entorno laboral administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede chorrillos en el año 2020.

c) De identificar y validar los factores necesarios para la implementación de un plan de relaciones públicas internas en la gestión del personal administrativo se garantizaría la aplicabilidad del plan en cuestión, qué mejoraría el desempeño, comunicación y relaciones entre los trabajadores en el entorno laboral de la Universidad Privada San Juan Bautista, sede chorrillos en el año 2020.

2.5 Identificación de variables

Variables e indicadores			
Variable Independiente: Plan de Relaciones Públicas Internas			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
- Comunicación Interna	- Efectividad cognitiva	1, 2, 3	Nunca (1)
	- Objetivos de acción	4, 5	Casi Nunca (2)
			Algunas veces (3)
- Gestión	- Estrategias proactivas	6, 7, 8	A veces (4)
	- Productividad	9, 10	Siempre (5)
	- Eficiencia	11, 12	
Variable Dependiente: Identificación del personal administrativo			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
- Comunicación	- Misión	13, 14	Nunca (1)
	- Visión	15, 16,	Casi Nunca (2)
	- Valores	17, 18	Algunas veces (3)
- Personal administrativo	- Extraversión	19, 20, 21	A veces (4)
	- Introversión	22, 23, 24	Siempre (5)
	- Estabilidad	24, 25, 26	

2.6 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable X de Plan de Relaciones Públicas Internas	Salinas (2016, p. 18-25) La comunicación interna efectiva deriva de la gestión de un Plan de Relaciones Públicas Internas que gestiona de manera exponencial la organización de la Municipalidad de Miraflores	Empleando la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un instrumento como el cuestionario de escala ordinal del tipo Likert se muestran 16 enunciados con elección de respuesta múltiple de manera obligatoria en una sola vez.	Comunicación Interna	- Efectividad cognitiva - Objetivos de acción	LIKERT
			Gestión	- Estrategias proactivas - Productividad - Eficiencia	
Variable Y Identificación del personal administrativo	Quillatupa, (2017 p. 72-79) Se buscó evaluar la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la mencionada institución. La cual tuvo como resultado principal que la relación existente es efectiva y prudente en área del personal administrativo local.	Se utilizará la técnica de la encuesta mediante un cuestionario del tipo Likert con 16 enunciados con elección de respuesta múltiple de manera obligatoria en una sola vez.	Comunicación	- Misión - Visión - Valores	LIKERT
			Personal administrativo	- Extraversión - Introversión - Estabilidad	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La Investigación será del tipo Aplicada, según Vargas (2008) refiere: "La investigación aplicada o empírica se caracteriza porque busca la utilización de los conocimientos adquiridos", (p.160) En su artículo; La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica, explica que se adquiere información después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

Es claro que el tipo de investigación a utilizar será del tipo Aplicada; donde se busca mostrar e interpretar, a través de encuestas y la observación participante, que la aplicación de un Proyecto de Relaciones Públicas Internas en el área administrativa de la Universidad Privada San Juan Bautista, sede Chorrillos va a maximizar e influir en el mejoramiento del nivel de identificación en el personal administrativo.

3.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación tiene un enfoque Cuantitativo, según Hernández (2014) en su libro Metodología de la Investigación sostiene: "El enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos secuenciales, que parte de una idea que va acotándose mediante el levante de información como el uso de las encuestas" (p. 37). Por lo tanto, la investigación a realizar utilizara el modelo de encuestas muestrales para levantar la información a trabajar y se ajusta correctamente a un enfoque Cuantitativo.

Para la presente investigación se empleó un Nivel No Experimental de Investigación transversal; Hernández, (2014) dicho diseño posee la característica de recolección de datos en un único

momento, las cuales se aplicarán en un espacio de tiempo determinado que describirá y explorará las correlaciones y causas que encontremos en el levante de investigación.

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población

La Población se trata de solo los trabajadores administrativos de la Universidad Privada San Juan Bautista, sede Chorrillos, Lima – Perú en el año 2020. (240 personas agregando 10 eventuales; sumaría 250 empleados administrativos).

3.2.1. Muestra

Se compuso aleatoriamente por un representativo del total del universo del personal administrativo de la Universidad Privada – sede Chorrillos. (125 personas) 50% del universo, elegidos al azar y con participación anónima.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se empleará La Encuesta. La recolección de datos e informaciones se realizó a través del instrumento; cuestionario esta herramienta evaluará solo al personal administrativo de la Universidad Privada, sede Chorrillos. Mediante 16 preguntas aplicadas a las variable dependiente e independiente con una escala de Likert, instrumento que fue validado por tres especialistas.

3.3.1 Técnicas

Se utilizo una técnica probabilística, teniendo como base el principio de la equiprobabilidad es decir se tuvo en cuenta que los elementos integrantes de la población a estudio han tenido las mismas

oportunidades de ser elegidos para ser parte de la muestra independientemente de la edad, género y/o antigüedad laboral. Utilizando la siguiente formula:

$$m = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

3.3.2 Instrumentos

Se aplicó la técnica de encuesta que proporciona, con el instrumento de cuestionario; que fue validado por el juicio de tres jueces, con el grado mínimo de magister con más de cinco años de experiencia profesional.

En la presente investigación se ejecutó una escala de medición nominal del tipo Likert, según detalle:

Alternativa de Respuesta:								
5	Siempre	4	Casi siempre	3	Algunas veces			
2	Casi nunca	1	Nunca					
N°	Ítems			5	4	3	2	1

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.

Obtenida la información se procedió a incorporarlas a una tabla Excel y procesarla mediante el uso de estadígrafos del paquete estadístico SPSS versión 27, lo cual ayudo a convertir las variables y proporcionar los respectivos resultados, usando la ayuda de barras estadígrafas que permiten observar las conexiones entre las variables.

3.5 Aspectos éticos

Durante la investigación se ha respetado el derecho de autor a los cuales se ha consultado material bibliográfico impreso y digital, de la misma manera el levante de información se ha realizado de forma anónima. La presente a considerado el criterio de respetabilidad a las personas integrantes de la muestra, pues la investigación busca brindar respuesta a las hipótesis sostenidas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

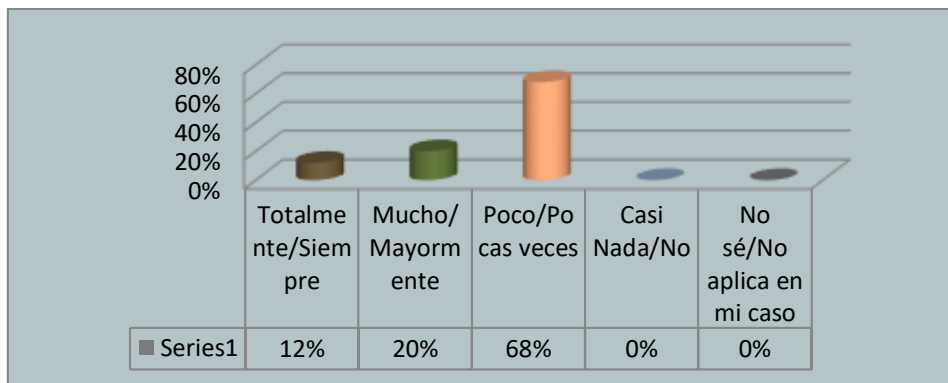
4.1. Resultados

Tabla N° 1

1.- Conoce Ud. sobre las Relaciones Públicas Internas y sus alcances como instrumento de Efectividad Cognitiva (aspectos para comprender la realidad)

Pregunta N° 1	f	%
Totalmente/Siempre	15	12%
Mucho/Mayormente	25	20%
Poco/Pocas veces	85	68%
Casi nada/No	0	0%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 1



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

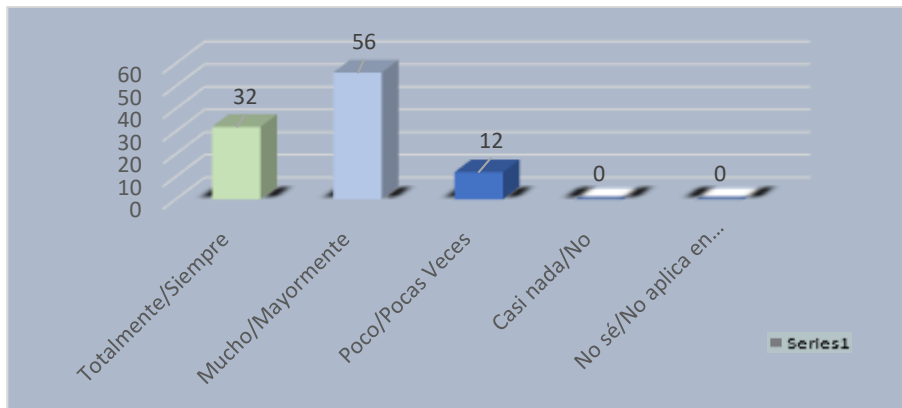
Se aprecia que el **68%** de los encuestados considera que conoce poco sobre Relaciones Públicas Internas y sus alcances, el **20%** manifiesta conocer mucho, mientras que el **12%** dice conocer totalmente los alcances de las Relaciones Públicas, para el **0%** consideran no saber nada y casi nada respectivamente. El presente resultado se debe de interpretar en el sentido que más del 50% de los encuestados conoce poco/pocas veces sobre las relaciones públicas internas y sus alcances

Tabla N° 2

2.- Cree Ud. qué de implementarse un Plan de Relaciones Públicas Internas en el área administrativa de la Universidad, mejoraría la efectividad cognitiva, las tareas laborales y las relaciones de sus integrantes.

Pregunta N° 2	f	%
Totalmente/Siempre	40	32%
Mucho/Mayormente	70	56%
Poco/Pocas veces	15	12%
Casi nada/No	0	0%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico 2



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

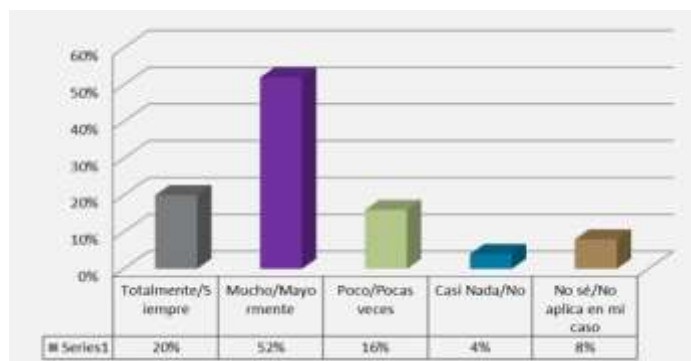
Se aprecia que el **56 %** de la muestra cree que de implementarse un Plan de Relaciones Públicas en el área administrativa de la Universidad, mejoraría las actitudes al desarrollar sus tareas laborales y las relaciones de sus integrantes, el **32%** cree que totalmente habría mejora, el **12%** considera que la mejora poca y el **0%** que la mejora sería casi nada y no aplica. Con este resultado se interpreta que más del **50%** de los encuestados considera que mucho/mayormente un Plan de Relaciones Públicas Interna mejoraría las actitudes laborales.

Tabla N° 3

3.- Considera Ud. que los Objetivos de acción (en las comunicaciones internas) de sus compañeros de labores se encuentran alineados con el desarrollo de medios de integración y productividad.

Pregunta N° 3	f	%
Totalmente/Siempre	25	20%
Mucho/Mayormente	65	52%
Poco/Pocas veces	20	16%
Casi nada/No	5	4%
No sé/No aplica en mi caso	10	8%
Total	125	100%

Gráfico N° 3



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

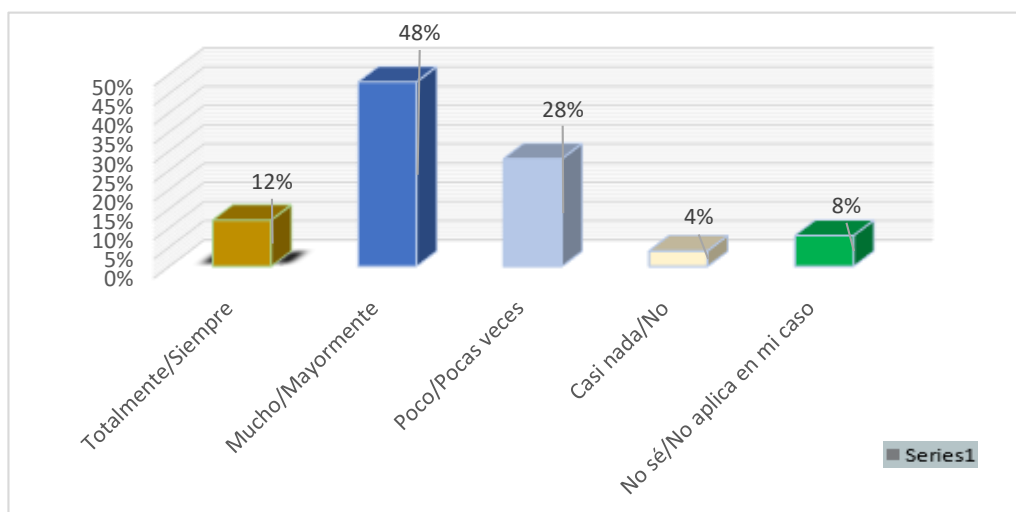
Se aprecia que el **52%** de los encuestados cree que mayormente que los Objetivos de acción (en las comunicaciones internas) de sus compañeros de labores se encuentran alineados con el desarrollo de medios de integración y productividad. Un **20%** cree que el interés es total, el **16%** considera que el interés es poco y para el **8%** no lo considera mientras que el **4%** el interés es casi nada. El presente resultado permite entender que más del **50%** de la muestra indica que los objetivos de acción (en la comunicación interna) se encuentran mucho/mayormente alineadas con la productividad.

Tabla N° 4

4.- Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus Objetivos de Acción.

Pregunta N° 4	f	%
Totalmente/Siempre	15	12%
Mucho/Mayormente	60	48%
Poco/Pocas veces	35	28%
Casi nada/No	5	4%
No sé/No aplica en mi caso	10	8%
Total	125	100%

Gráfico N° 4



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

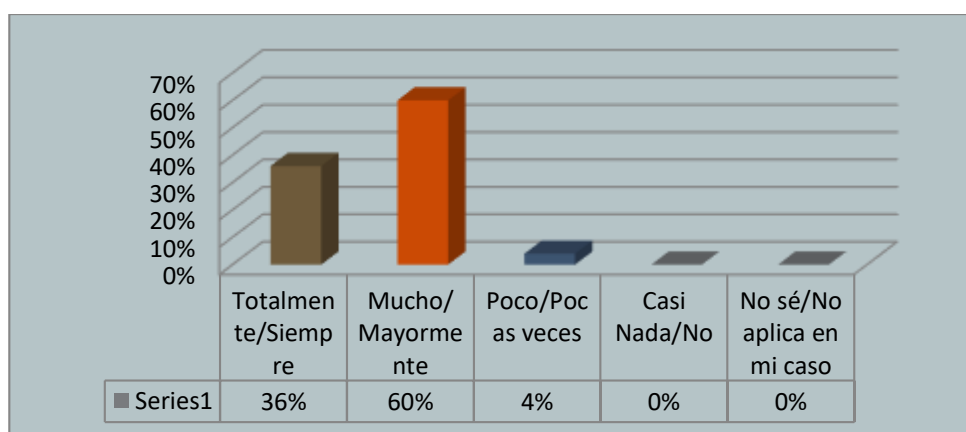
Se aprecia que el **48%** de los encuestados considera que mayormente conoce sobre Relaciones Públicas Internas y sus Objetivos de Acción, un **28%** indica conocer poco, un **12%** conoce totalmente mientras que un **8%** no conoce y **4%** conoce muy poco. Este resultado permite observar que menos del **50%** de la muestra conoce mucho/mayormente sobre las Relaciones Públicas Internas y sus Objetivos de acción.

Tabla N° 5

5.- Considera Ud. que la edad de los trabajadores administrativos es un factor determinante de estrategia proactiva en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas.

Pregunta N° 5	f	%
Totalmente/Siempre	45	36%
Mucho/Mayormente	75	60%
Poco/Pocas veces	5	4%
Casi nada/No	0	0%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 5



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

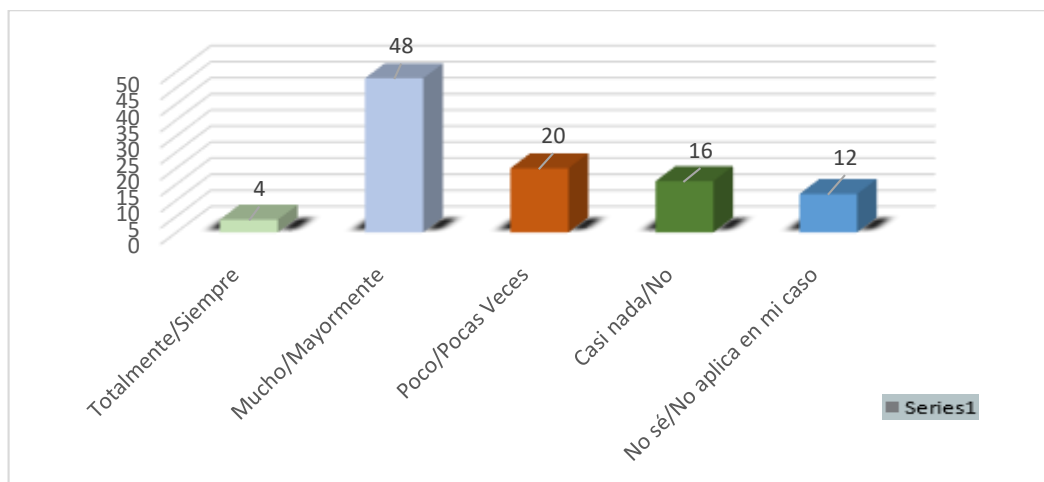
Se aprecia que el **60%** de los encuestados cree que la edad es muy determinante en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas, para el **36%** la edad es totalmente determinante, el **4%** indica que la edad es poco determinante y el **0%** considera que la edad es casi nada y no aplica respectivamente. Se desprende que más de la mitad de la muestra considera a la edad mucho/mayormente como un determinante de estrategia proactiva en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas.

Tabla N° 6

6.- Cree Ud. que los vínculos de amistad o familiares son parte proactiva en el entorno laboral que predomine en la toma de decisiones o labores administrativas.

Pregunta N° 6	f	%
Totalmente/Siempre	5	4%
Mucho/Mayormente	60	48%
Poco/Pocas veces	25	20%
Casi nada/No	20	16%
No sé/No aplica en mi caso	15	12%
Total	125	100%

Gráfico N° 6



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

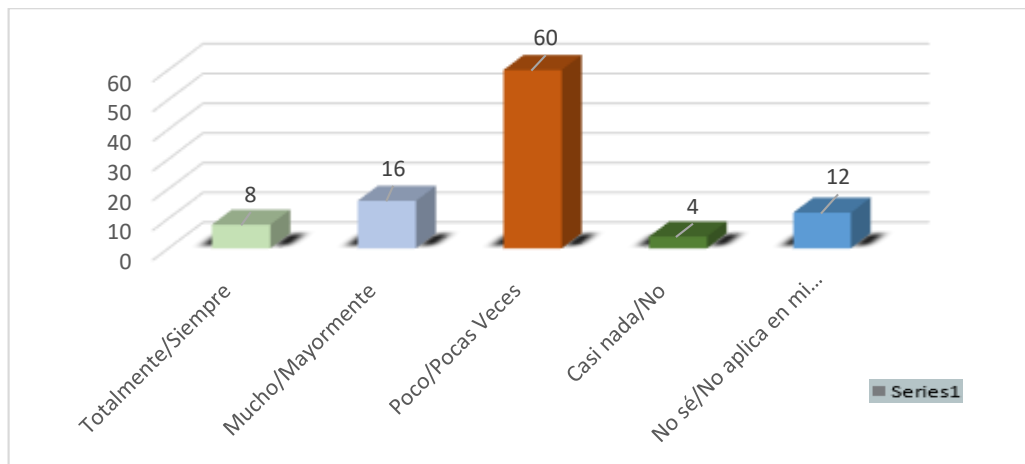
Se aprecia que el **48%** de la muestra cree que los vínculos de amistad y familia influyen mucho en las tomas de decisiones. El **20%** cree que la influencia es poca, mientras el **16%** indica casi nada. Mientras que el **12%** piensa que estos vínculos no influyen, un **4%** piensa que siempre hay influencia. Se interpreta que menos de la mitad de la muestra creen que los vínculos de amistad y familiares influyen mucho/mayormente en la toma de decisiones laborales.

Tabla N° 7

7. Considera Ud. que los integrantes de la plana administrativa se interesan realmente por la productividad y el cumplimiento de sus labores.

Pregunta N° 7	f	%
Totalmente/Siempre	10	8%
Mucho/Mayormente	20	16%
Poco/Pocas veces	75	60%
Casi nada/No	5	4%
No sé/No aplica en mi caso	15	12%
Total	125	100%

Gráfico N° 7



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

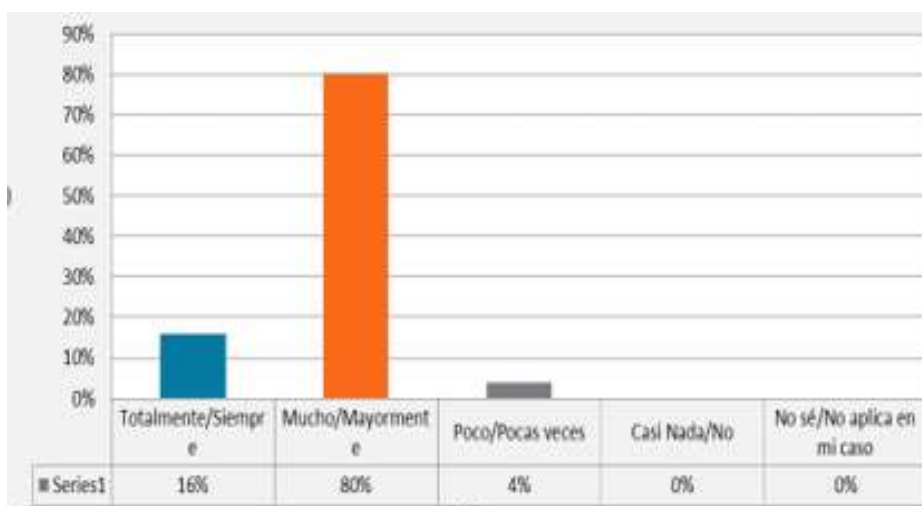
Se aprecia que el **60%** de los encuestados cree que sus compañeros pocas veces se interesan por la productividad y cumplimiento de sus labores. El **16%** cree que mayormente si se interesan, un **12%** no lo saben. Mientras que el **8%** piensa totalmente que sí se interesan y para el **4%** manifiestan que casi no se interesan. La interpretación señala que más de la mitad de la muestra considera que sus compañeros poco/pocas veces se interesan por la productividad laboral.

Tabla N° 8

8.- Cree Ud. que la personalidad del personal administrativo se refleja en la eficiencia de las labores diarias.

Pregunta N° 8	f	%
Totalmente/Siempre	20	16%
Mucho/Mayormente	100	80%
Poco/Pocas veces	5	4%
Casi nada/No	0	0%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 8



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

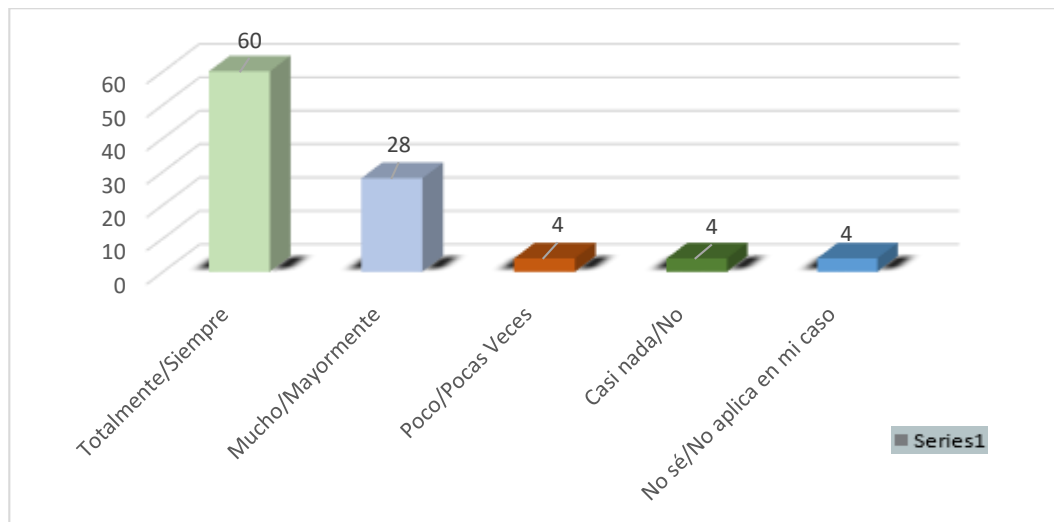
Se aprecia que el **80%** de los encuestados manifiesta que mayormente la personalidad de los integrantes del área administrativa se refleja en las labores del día. Mientras que el **16%** indica siempre, **4%** manifiesta que la personalidad se refleja pocas veces el **0%** casi nada y no aplica. Se interpreta que poco menos de la totalidad de la muestra considera que sus compañeros mayormente reflejan la personalidad en la eficiencia laboral.

Tabla N° 9

9.- Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Misión de la UPSJB.

Pregunta N° 9	f	%
Totalmente/Siempre	75	60%
Mucho/Mayormente	35	28%
Poco/Pocas veces	5	4%
Casi nada/No	5	4%
No sé/No aplica en mi caso	5	4%
Total	125	100%

Gráfico N° 9



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

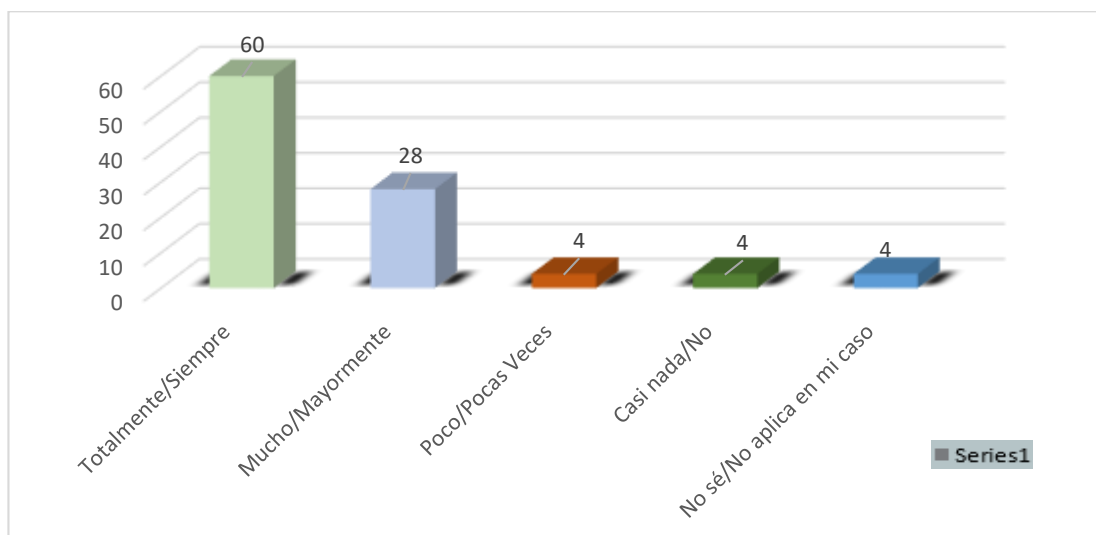
Se aprecia que el **60%** de los encuestados cree que la totalidad del personal administrativo siempre ésta enfocado en el logro de la Misión de la UPSJB. El **28%** cree mayormente sí se enfocan, mientras que un **4%** lo considera poco, otro **4%** casi nada y un **4%** no conocen respectivamente. Se interpreta que más de la mitad de los encuestados creen que sus compañeros totalmente/siempre están enfocados en el logro de la Misión Institucional.

Tabla N° 10

10.- Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Visión de la UPSJB

Pregunta N° 10	f	%
Totalmente/Siempre	75	60%
Mucho/Mayormente	35	28%
Poco/Pocas veces	5	4%
Casi nada/No	5	4%
No sé/No aplica en mi caso	5	4%
Total	125	100%

Gráfico N° 10



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

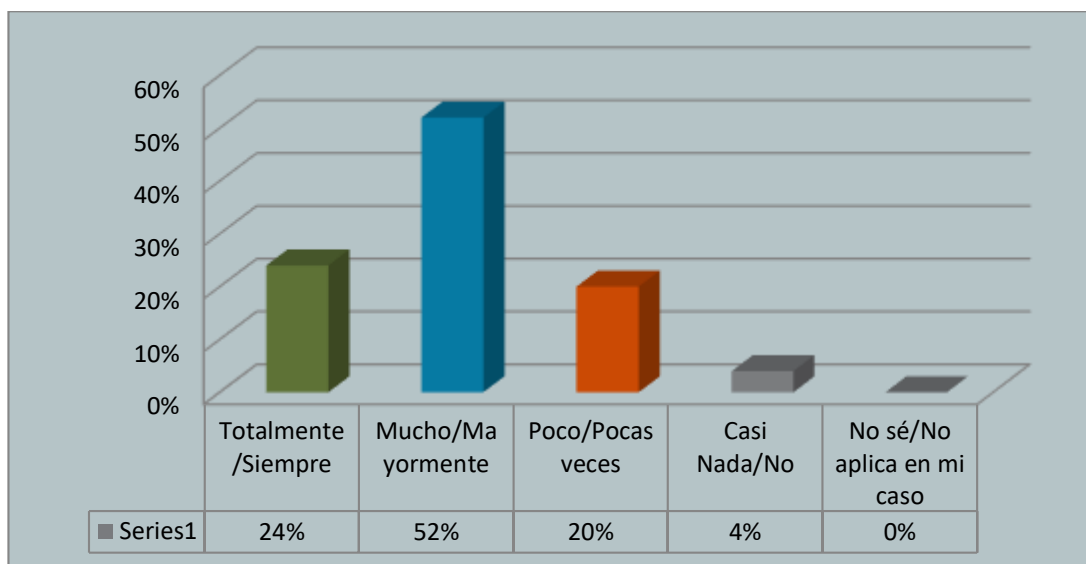
Se aprecia que el **60%** de los encuestados cree que la totalidad del personal administrativo siempre ésta enfocado en el logro de la Visión de la UPSJB. El **28%** cree mayormente sí se enfocan, mientras que un **4%** lo considera poco, otro **4%** casi nada y un **4%** no conocen respectivamente. Se interpreta que más de la mitad de la muestra creen que sus compañeros totalmente/siempre están enfocados en el logro de la Visión Institucional.

Tabla N° 11

11.- Se siente Ud. identificado con los Valores Institucionales de la UPSJB.

Pregunta N° 11	f	%
Totalmente/Siempre	30	24%
Mucho/Mayormente	65	52%
Poco/Pocas veces	25	20%
Casi nada/No	5	4%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 11



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

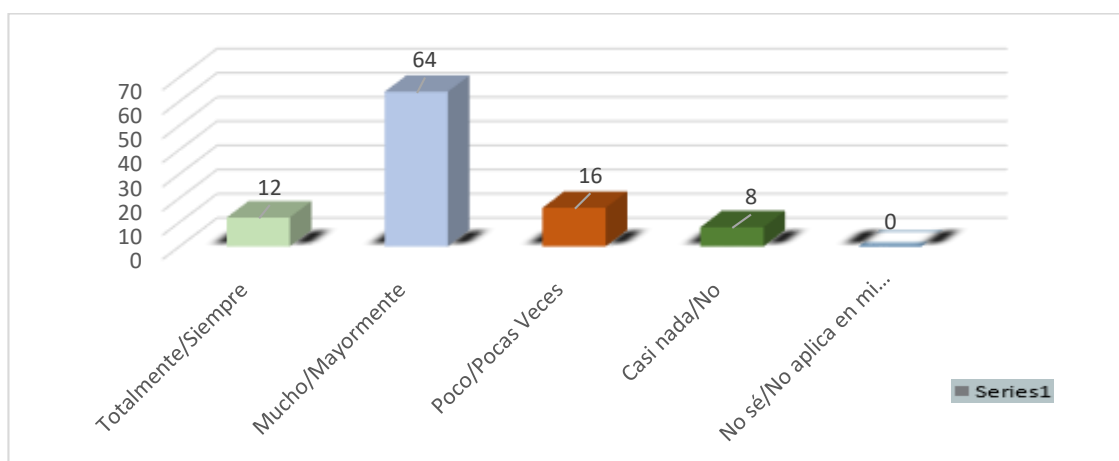
Se aprecia que el **52%** de los encuestados se considera mayormente identificado con los valores institucionales, el **24%** se considera totalmente identificado, el **20%** que su identificación es poca, el **4%** manifiesta que la identificación es casi nulo y para que el **0%** no aplica. Se interpreta que más de la mitad de la muestra siente mucho/mayormente identificación con los valores institucionales.

Tabla N° 12

12.- Diría Ud. que El Recurso Humano que labora en el área administrativa de la UPSJB – sede Chorrillos, desarrollan la extraversión (buena capacidad de comunicarse con los demás) es decir, se encuentran bien relacionados y son colaboradores.

Pregunta N° 12	f	%
Totalmente/Siempre	15	12%
Mucho/Mayormente	80	64%
Poco/Pocas veces	20	16%
Casi nada/No	10	8%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 12



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

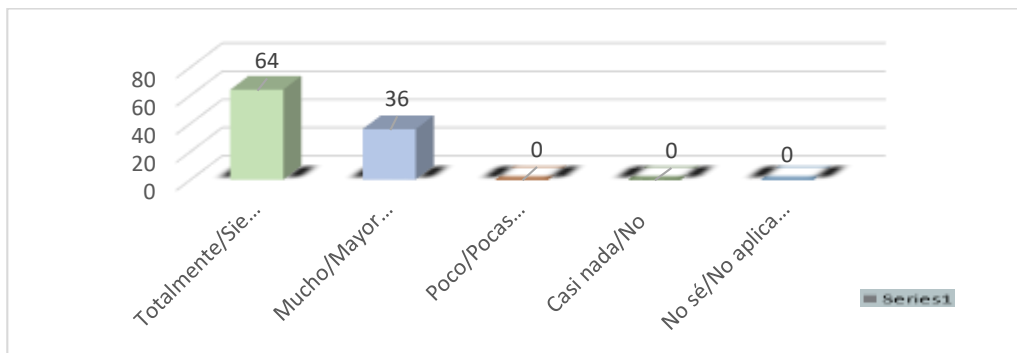
Según la gráfica el **64%** de los encuestados considera que sus compañeros mayormente desarrollan la extraversión, el **16%** considera que pocas veces lo hacen, el **12%** considera totalmente la ejecutan, el **8%** indica que casi nada la aplican y el **0%** la consideran no aplicables. Se interpreta que más de la mitad de la muestra considera que sus compañeros mucho/mayormente desarrollan la extraversión.

Tabla N° 13

13.- Considera Ud. que a implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas mejoraría la identidad y crearía un ambiente de **extraversión**, es decir de colaboración y camaradería entre los trabajadores administrativos de la UPSJB.

Pregunta N° 13	f	%
Totalmente/Siempre	80	64%
Mucho/Mayormente	45	36%
Poco/Pocas veces	0	0%
Casi nada/No	0	0%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 13



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

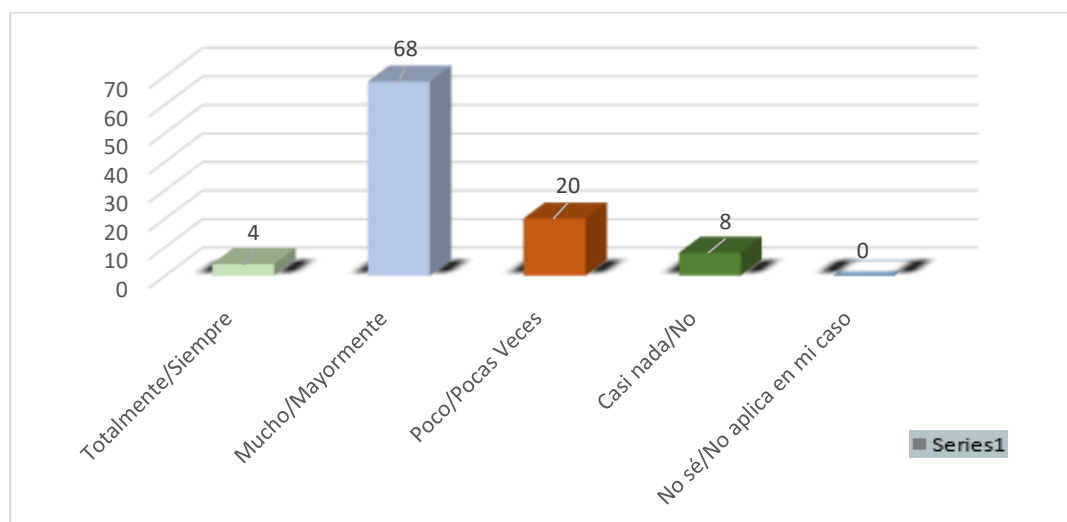
Se aprecia que el **64%** de los encuestados considera que la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas mejoraría totalmente la identidad y fomentaría un ambiente de extroversión. El **36%** considera que la implementación mejoraría mucho la extroversión el **0%** considera que dicha implementación mejoraría poco, casi nada y no aplica, respectivamente. Se desprende que más de la mitad de los encuestados considera que la implementación mejoraría totalmente/siempre la extraversión e identidad institucional.

Tabla N° 14

14.- Cree Ud. que la Introversión (poca capacidad de comunicarse con los demás) se da en las relaciones sociales de los trabajadores de la plana administrativa de la UPSJB.

Pregunta N° 14	f	%
Totalmente/Siempre	5	4%
Mucho/Mayormente	85	68%
Poco/Pocas veces	25	20%
Casi nada/No	10	8%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 14



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

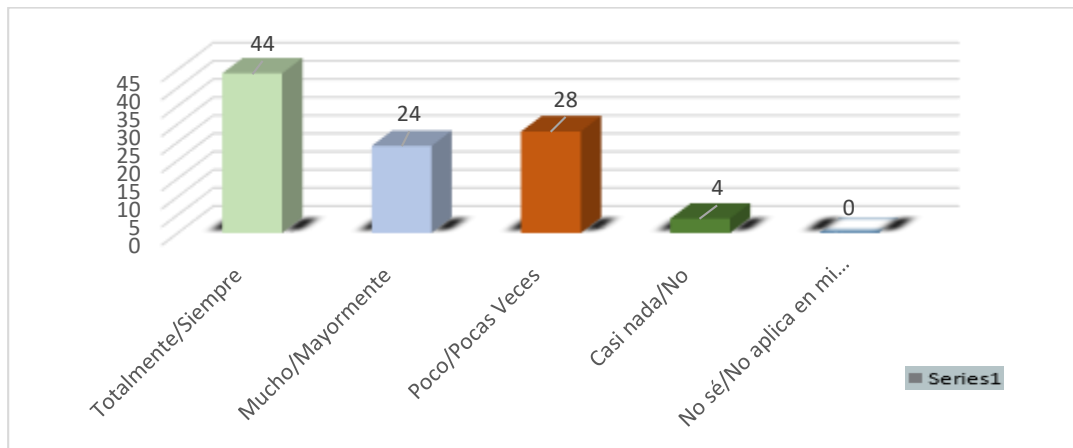
Se aprecia que el **68%** de los encuestados considera que mayormente la introversión afecta la labores, un **20%** considera que la introversión es poca, mientras que para el 8% la introversión en las labores casi no sé da, mientras que para el **4%** siempre se afecta y para el **0%** no aplica. Se interpreta que más de la mitad de los encuestados consideran que la introversión mucho/mayormente afecta al personal administrativo.

Tabla 15

15.- Según su opinión el factor de introversión es un determinante en los hombres y las mujeres que laboran en el área administrativa y limita las oportunidades laborales.

Pregunta N° 15	f	%
Totalmente/Siempre	55	44%
Mucho/Mayormente	30	24%
Poco/Pocas veces	35	28%
Casi nada/No	5	4%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 15



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

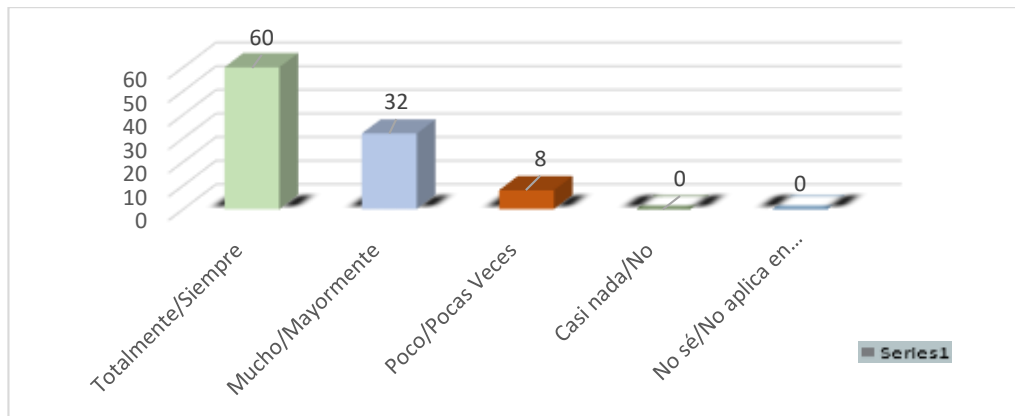
Se aprecia que el **44%** de los encuestados cree que la introversión es siempre un determinante en los hombres y las mujeres que laboran en el área administrativa y limita las oportunidades laborales, para el **28%** la situación es muy poca, el **24%** considera es mucho el factor, y para el **4%** es casi nada, el **0%** no aplica. Se interpreta que menos de la mitad de la muestra considera que la introversión totalmente/siempre es un determinante y limita las actividades laborales.

Tabla 16

16.- De aplicar un Plan de Relaciones públicas Internas que sostenga la Estabilidad del entorno laboral, que tan de acuerdo sería su voluntad en su implementación.

Pregunta N° 16	f	%
Totalmente/Siempre	75	60%
Mucho/Mayormente	40	32%
Poco/Pocas veces	10	8%
Casi nada/No	0	0%
No sé/No aplica en mi caso	0	0%
Total	125	100%

Gráfico N° 16



Elaboración Propia

Fuente: Muestra Encuestada

Se aprecia que el **60%** de los encuestados se encuentra totalmente voluntarioso para implementar un Plan de Relaciones Públicas Internas, el **32%** se considera mayormente voluntarioso en la implementación el **8%** se considera poco voluntarioso y el **0%** se considera nada y no saben respectivamente. Se debe de interpretar que más de la mitad de la muestra se encuentra totalmente/siempre dispuesto a participar en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Comprobación de la Hipótesis General

Habiéndose examinado los resultados de nuestra población, podemos confrontar con la hipótesis general expuesta; es decir, verificar que: La implementación de un Plan de Relaciones Públicas internas sí influye de manera significativa en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020; ya que, se ha logrado identificar que 64% de los encuestados, reparan que la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas va a mejorar la identidad institucional y fomentara un entorno de camaradería en la gestión administrativa que va a beneficiar a la institución pues, la optimización del entorno laboral conlleva a una mejor productividad. Lo cual está demostrando nuestra hipótesis general.

Estos resultados concuerdan con las conclusiones obtenidas por Mendoza (2014), en su tesis titulada "*Modelo de gestión de Comunicación Corporativa que establezca los procedimientos comunicacionales internos de la dirección provincial del Consejo de la Judicatura de santo domingo de los Tsáchilas*" la cuál determino que la efectividad del mismo permite la mejora en la gestión corporativa y que por lo tanto la implementación de un plan de relaciones públicas internas causaría un efecto positivo en la gestión del personal administrativo.

Comprobación de la Hipótesis Especifica 1

En cuanto a la primera hipótesis específica se comprobó que para la aplicación un plan de relaciones públicas internas sí existe interés del personal administrativo de optimizar la gestión laboral, las comunicaciones, mejorar la gestión y la consecución de la misión y visión institucional de la Universidad

Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020. Siendo corroborado por más del 60% de los encuestados quienes señalan su total voluntad de participar en un programa que elevara el manejo de la gestión y el logro de la misión y visión institucional de la Universidad Privada san Juan Bautista.

Estos resultados guardan relación con la afirmación de Morales (2016), en su tesis titulada, *"Relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional en el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo 2016"*, la misma que demostró que la efectividad de la implementación de un plan de relaciones públicas internas depende directamente de la voluntad de los participantes en el proceso, lo cual genera un efecto positivo en la gestión del personal administrativo.

Por lo tanto la primera hipótesis específica se ve correspondida de forma positiva con los resultados de la investigación, demostrando así que sí existe interés y voluntad de parte del personal administrativo en participar e implementar un Plan de Relaciones Públicas Internas.

Comprobación de la Hipótesis Especifica 2

En la presente hipótesis se verifico que de aplicar un plan de relaciones públicas internas al personal administrativo **sí** lograra fomentar la identificación, comunicación interna y **se genera mayor eficiencia lo cual produce** una mejora e identificación del entorno laboral administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, sede Chorrillos año 2020. Así lo sostiene el 56% de los encuestados quienes reparan en indicar que la aplicabilidad de este programa va a fomentar una mejor comunicación interna e identificación lo cual genera una optimización del entorno laboral y por consecuencia mayor productividad.

Este resultado va en la línea de Aurora (2016) en su tesis titulada, *"Relación entre la satisfacción laboral y la identificación institucional en el personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo 2016"*, la cual demostró que la

satisfacción e identificación institucional del personal administrativo en cuestión considera que la aplicabilidad de un plan de relaciones públicas internas fortalece y optimiza las labores administrativas.

En consecuencia la segunda hipótesis específica es correspondida de forma afirmativa con los resultados de la investigación, verificando que la aplicabilidad de un plan de relaciones públicas internas generaría una mejor identificación, mayor comunicación interna y mejoras en la productividad del personal administrativo.

Comprobación de la Hipótesis Especifica 3

En relación a la tercera hipótesis específica se comprobó que identificar y validar los factores necesarios para la implementación de un plan de relaciones públicas internas en la gestión del personal administrativo, **Sí** se garantiza la aplicabilidad del plan en cuestión, qué mejoraría el desempeño y comunicación en el entorno laboral. de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020. Así lo corrobora el 68% de los encuestados, los que sostienen que los alcances e identificación de factores necesarios para la aplicabilidad de un plan de relaciones públicas internas va a garantizar las mejoras que se esperan.

Este resultado corresponde con la investigación de Arcilla (2017) en su tesis titulada, *"Relación entre la comunicación interna con la identificación del personal administrativo y docente de la institución educativa San Marcelo"*, En la que demostró que el éxito de aplicar un plan de relaciones públicas internas depende de la correcta identificación de los factores imprescindibles para su aplicación.

Por lo tanto la tercera hipótesis específica se ve correspondida afirmativamente con los resultados de la investigación, evidenciando así que es necesario identificar y validarlos elementos necesarios para una correcta implementación de un plan de relaciones públicas internas.

5.2.- Conclusiones

a) Culminada la investigación y tomando en consideración el análisis de los resultados se determinó que la implementación de un Plan de Relaciones Públicas internas influye de manera significativa en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020; Por lo tanto este plan de relaciones públicas internas es una herramienta de consolidación para el retorno al trabajo presencial debido al contexto atípico de la pandemia Covid-19.

b) De la presente investigación se demostró el grado de interés que existe al elaborar un plan de relaciones públicas internas en la gestión de la misión y visión institucional del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020. Por lo tanto representa un factor fundamental para una correcta implementación y éxito de un plan de relaciones públicas internas.

c) De la investigación se determinó las consecuencias de aplicar un plan de relaciones públicas internas en la comunicación interna e identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020. Ya que su finalidad es la optimización de las labores administrativas, que son el producto de una implementación como demuestra en la presente investigación.

d) De la presente investigación se identificó los factores necesarios para la correcta implementación de un plan de relaciones públicas internas en la mejora del desempeño, comunicación, identificación y gestión del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020. Dado que es indispensable conocer los elementos necesarios para una correcta aplicación de un plan de relaciones públicas internas; con lo cual se conduce al logro de los objetivos institucionales

5.3.- Recomendaciones

a) La implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas deberá ser direccionada por una comisión multidisciplinaria integrada por un Relacionista Público, un Comunicador Social, un Psicólogo Organizacional. Asimismo el Área de Recursos Humanos que diseñara un Plan de Relaciones Públicas Internas que va a conducir no solo al incremento del conocimiento de Marca sino también a reforzar su imagen y optimización de las actividades del personal, lo cual se evidenciaría en la mejora de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista sede Chorrillos en el año 2020

b) Dado el gran de interés originado se debería efectuar cursos de capacitación, para realizar un seguimiento y obtener resultados positivos del gran interés originado una comunicación horizontal que contribuye y conduce a que los procesos administrativos sean proactivos para ello se debe de aplicar el PHVA que es un proceso de gestión sencilla y exitosa (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) pues la investigación ha demostrado que estos factores son vitales en la gestión interna y conducen al logro de la Misión y Visión institucional. De esta manera se puede hacer un fiel seguimiento de las acciones que detalla un Plan de Relaciones Públicas Interna.

c) El área encargada de la implementación del Plan de Relaciones Públicas Internas tiene que comprender que los elementos claves de dicha aplicación son la exposición y focalización de la información. Al margen de la planificación y esfuerzo todo Plan de Relaciones Públicas Internas debe de aplicarse considerando que el público objetivo debe y necesita comprometerse a cada acción planificada, para ello el personal administrativo debe de saber cuáles serán esas acciones para aplicar empeño con cada sección de la implementación aplicando espacios de diálogo y teniendo en cuenta las opiniones del personal administrativo.

d) La implementación del Plan de Relaciones Públicas Internas tiene que considerar un Plan de Crisis dentro de su estrategia de aplicación, pues es posible que se puedan presentar situaciones no definidas o sucesos que produzcan alguna crisis, de esta forma se puede prevenir situaciones anómalas no esperadas y mantener el control, con ello el personal administrativo sentirá más confianza y credibilidad de lo que hace, espera y consigue. Sin olvidar las reuniones periódicas de los avances y logros que van ejecutando.

FUENTES DE INFORMACIÓN

• Referencias bibliográficas

Barquero, J. (1996), El libro de oro de las relaciones públicas: cómo aumentar los beneficios de la empresa a través de las relaciones públicas, 5ta edición, Barcelona España, Editorial Gestión 2000.

Cedillo, T. y Pérez, J. (2013). "Comunicación interna y satisfacción del usuario interno del personal del área de logística de SUNAT 2013". Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Ccencho, S. y Reyes, M. (2015). "El liderazgo transformacional y el desempeño docente en las instituciones educativas de la RED 07 del distrito de Villa Maria del Triunfo UGEL N° 01 – año 2014". Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Cieza, J. (2016). La comunicación interna y su relación con la identidad corporativa de los colaboradores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo. (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú.

Durand, L. (2004). "Estudio de la estructura de la identidad corporativa entre trabajadores del sector confecciones en Lima y Chincha, durante el periodo 2000-2002", Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Eco H. (2007), Cómo se hace una Tesis: Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura, 3ra edición, Castilla, España, Editorial Gedisa.

Gómez, C. (2012). Plan de relaciones públicas para la empresa Electrolux. Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador.

Gomez, M. (2012) Auditoría de comunicación en las organizaciones (Tesis doctoral no publicada). Universidad de Santiago de Compostella. Santiago de Compostella, España.

- Jiménez, A. (2009). "Las relaciones públicas internas de la organización" en la revista "Razón y Palabra", Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. 4ta edición, México, editorial Razón y Palabra
- Kovács, I. (2002), Relaciones públicas: del presente al futuro. Lima, Perú, Edición del autor.
- Mercado, S. (2004), Cómo hacer una Tesis; Tesinas, informes, memorias, seminarios de investigación y monografías, 4ta edición, México, editorial Limusa.
- Nieto, G. y Solórzano, E. (2014). "Relación entre la gestión del talento humano y el desarrollo organizacional en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones – Lima". Universidad Cesar Vallejo. Lima.
- Paredes, M. (2019). "Correspondencia entre las relaciones públicas internas y la cultura institucional caso: Dirección Regional De Salud Lima" Universidad San Martín de Porras. Lima - Perú
- Remigio, R. (2018). "Impacto de la comunicación estratégica en la identidad corporativa de las universidades privadas licenciadas de Lima, 2018". Universidad San Martín de Porras. Lima - Perú
- Reyes, K. (2016). "Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional" Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Méjico.
- Roca, S. (2012). "Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional de la Facultad de Ciencias de Educación de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho", periodo 2009-II (Tesis magister no publicada). Lima, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga.
- Salinas, M. (2016). Comunicación interna y gestión organizacional en la Municipalidad de Miraflores. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sánchez, I. (2015). "Estrategias de Comunicación Integrada: Relaciones públicas y campañas de comunicación ejecutadas por la empresa de comunicaciones Movistar (Telefónica Nicaragua) desde el año 2005-

- 2014". (tesis de Licenciadas). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Sandoval, J. & Gramer, E. (2010). Imagen corporativa: ventaja competitiva para las organizaciones PYME. México: IIESCA.
- Santos, E. (2015) "GESTIÓN DE COMUNICACIÓN UNIVERSITARIA: Análisis de una Estrategia de Comunicación aplicada al ámbito de las Universidades en la ciudad de Guayaquil, caso UCSG, decenio 2001 – 2011" tesis de maestría en comunicación con mención en comunicación organizacional, Ecuador.
- Sierra, B. (1996), Tesis doctorales y trabajos de investigación científica: metodología general de su elaboración y documentación, Madrid, España, editorial Restituto Paraninfo.
- Spell, D. (2018). Excelencia en Relaciones Públicas desde la Percepción de empleados y clientes de una firma consultora en Bogotá, Colombia. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porras. Lima - Perú
- Tafur, P. (1995), La tesis universitaria, Lima, Perú, 2da edición, Editorial Mantaro.
- Torres, B. (1997) Orientaciones básicas de metodología de la investigación científica, Lima Perú, 5ta edición, Editorial San Marcos.
- Torres, B. (2017). "Propuesta de Plan de Comunicación Interna para promover la Identidad Corporativa del personal administrativo de la Municipalidad de Paiján, 2017". Universidad César Vallejo, Perú.
- Xifra, J. (2014). Manual de Relaciones Públicas e Institucionales. Madrid: Editorial Tecnos (Grupo Anaya S.A) 2014). España.
- Zavaleta, F. (2014) "Propuesta de un plan de relaciones públicas para fortalecer la cultura organizacional de la oficina departamental de estadística e informática (ODEI) La Libertad", Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Perú

• Referencias electrónicas

Bateman, C. (1993). El componente proactivo del comportamiento organizacional: una medida y se correlaciona. <https://bit.ly/3DDe7n4>

Burson-Marsteller (2015) 22/05/2015, © Blog Burson-Marsteller Colombia <https://bit.ly/3BoOoN0>

Calculador de muestreo virtual: <https://bit.ly/3jUqXWd>

Capriotti, P. (2009) Branding Corporativo, segunda edición, Chile, Editorial Santiago <https://bit.ly/3glvDwf>

Carretón, C. (2009) "Las relaciones públicas en la gestión de la comunicación interna" 2da edición, Alicante, España. Editorial AIRP <https://bit.ly/3jtqGjz>

Castillo, M.(2010) , "Introducción a las relaciones Públicas" España, editorial IIRP <https://bit.ly/3Brinx>

Di Paolo (2016) "La comunicación en las organizaciones de la sociedad civil: Una perspectiva alternativa para el estudio y la práctica de la comunicación organizacional Casos de estudio: Fundación Ecuménica de Cuyo, Fundación Favim y Asociación Civil Valos" tesis de maestría en la Universidad de Maza Argentina. <https://bit.ly/2WDnUbO>

Fagiani, D. (2016). ¿Qué es el PR digital? <https://bit.ly/2XYH7VM>

Flores, A. (2016) "Proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas Jinotega 2010-2013" tesis de maestría en gerencia empresarial, Universidad Nacional Autónoma de Managua, Nicaragua. <https://bit.ly/38qMu29>

Franco, R. (2016) "Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño" Tesis de maestría en gestión empresarial, Universidad nacional de la Pampa, Argentina. <https://bit.ly/38ogUC8>

- Maitanico, A. (2021) Función del Personal Monografias.com, 14/05/2015, El Centro de Tesis, Documentos, Publicaciones y Recursos Educativos más amplio de la Red <https://bit.ly/3DuOp47>
- Marco Teórico.com, 16/04/2015 <https://bit.ly/3jnYpnw>
- Marston, T. (2005) "The nature of public relations" décimo quinta edición, Universidad del Rey Juan Carlos, España.
- Maris, H. (2009) "Motivación y voluntad" revista psicología de la Universidad Católica del Perú, Vol. 27 núm. 2 Lima, Perú <https://bit.ly/3mJwLUm>
- Martinez, G. (2015) "mejoramiento de una metodología para la identificación de website keyobject mediante la aplicación de tecnologías Eye Tracking, análisis de dilatación pupilar y algoritmos de web mining" ,Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://bit.ly/3mJXoZg>
- Medina, A. (2015). Administración de Recursos Humanos. <https://bit.ly/3kEdbWV>
- Mendoza, I. (2014) "Modelo de gestión de comunicación corporativa que establezca los procedimientos comunicacionales internos de la dirección provincial del consejo de la judicatura de santo domingo de los tsáchilas" Universidad de los Andes, Ecuador <https://bit.ly/3jqwTWq>
- NM Comunicaciones (2015) Diccionario de términos de Relaciones Públicas (Portal de RR.PP.) <https://bit.ly/38kMArY>
- RRPP net Portal de Relaciones Públicas, 15/06/2015 <https://bit.ly/3kyZ98M>
- Tealde, C. (2016), " Niveles de efectividad de la terapia cognitiva, la práctica de mindfulness y una terapia en conjunto de ambos tratamientos en pacientes diagnosticados con ansiedad. Tesis de maestría en psicología, Universidad de la república del Uruguay, Uruguay <https://bit.ly/2Y7O8nr>
- Todo Marketing, Que es un Plan de Relaciones Públicas, 25/07/2015 Todo Marketing@TodoMkt <https://bit.ly/2Y8JzJB>

Universidad Francisco Gavidia, (2015) Repositorio institucional UFG,
22/04/2015 <https://bit.ly/3jqDErI>

Quillatupa, S. (2017). "Comunicación interna y desarrollo organizacional en la Gerencia de Reclamaciones de la Intendencia Lima, SUNAT" (tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
<https://bit.ly/3ml9IOR>

Van de Velde, C. (2008) "Sistematización, texto de referencia y consulta" Centro de investigación , capacitación y acción pedagógica, tercera edición, Nicaragua <https://bit.ly/2Y2E0w5>

Anexos

Título: " Aplicabilidad de un plan de relaciones públicas internas para mejorar la identificación del personal administrativo en Universidad Privada, Chorrillos, 2020"

Autor: Bac. Franco Lazarte Erick Giovanni

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida un plan de relaciones públicas internas influye en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos, 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué grado de interés existe al implementar un plan de relaciones públicas internas en la gestión de la misión y visión institucional del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Qué consecuencias origina la aplicación de un plan de relaciones públicas internas en cuanto a la comunicación y la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos, 2020?</p> <p>¿Qué factores se necesitan para implementar un plan de relaciones públicas internas en mejora del desempeño y gestión del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos, 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar que la implementación de un Plan de Relaciones Públicas internas influye en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos, 2020</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer el interés que existe al elaborar un plan de relaciones públicas internas en la gestión de la misión y visión institucional del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos, 2020.</p> <p>Determinar las consecuencias al aplicar un plan de relaciones públicas internas en la comunicación e identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos, 2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La implementación de un Plan de Relaciones Públicas internas influye de manera significativa en el mejoramiento de la identificación del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos 2020</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Al aplicar un plan de relaciones públicas internas si existe interés del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista en la gestión y consecución de la misión y visión institucional.</p> <p>De aplicar un plan de relaciones públicas internas al personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista se fomenta la identificación y se aprovecha al máximo las consecuencias que produce una mejora del entorno laboral.</p>	Variable Independiente: Plan de Relaciones Públicas Internas			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
			- Comunicación Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad cognitiva - Objetivos de acción - Estrategias proactivas - Productividad - Eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> 1, 2, 3 4, 5 6, 7, 8 9, 10 11, 12 	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) A veces (4) Siempre (5)
			Variable Dependiente: Identificación del personal administrativo			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición			
- Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Valores - Extraversión - Introversión - Estabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> 13, 14 15, 16, 17. 18 19, 20, 21 22, 23, 24 24, 25, 26 	<ul style="list-style-type: none"> Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) A veces (4) Siempre (5) 			

	Identificar los factores necesarios para la correcta implementación de un plan de relaciones públicas internas en la mejora del desempeño y gestión del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, Chorrillos, 2020.	De identificar y validar los factores necesarios para la implementación de un plan de relaciones públicas internas en la gestión del personal administrativo de la Universidad Privada San Juan Bautista, se garantizaría la aplicabilidad del plan en cuestión.				
Tipo - Diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental, transversal Método: Estadístico Nivel: Descriptiva, explicativa	Población: 250 personas que es la totalidad del personal administrativo de la UPSJB – Chorrillos Tamaño de muestra: 125 personas elegidos de manera aleatoria que representa el 50% del universo en cuestión.	Variable Independiente: Plan de relaciones públicas internas. Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario	Variable Dependiente: Identificación del personal administrativo. Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario			

Encuesta para el Personal Administrativo UPSJB (Chorrillos)

I.- Información General						
A. Área en la que labora						
B. Lugar y Fecha						
C. Distrito donde radica						
<p>Instrucciones: Estimado colaborador, a continuación, encontraras una serie de enunciados sobre temas relaciones con el nivel de relaciones laborales y las Relaciones Públicas Internas. La presente es una encuesta anónima. Cada enunciado o pregunta debe responderla marcando con una X en el casillero correspondiente a la alternativa que corresponda a su respuesta. Las alternativas de respuesta se describen a continuación</p>						
Alternativa de Respuesta:						
5	Siempre	4	Casi siempre	3	Algunas veces	
2	Casi nunca	1	Nunca			
N°	Ítems	5	4	3	2	1
	Dimensión: Comunicación Interna					
1	Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus alcances como instrumento de Efectividad Cognitiva (aspectos para comprender la realidad)					
2	Cree Ud. qué de implementarse un Plan de Relaciones Públicas Internas en el área administrativa de la Universidad, mejoraría efectividad cognitiva, las tareas laborales y las relaciones de sus integrantes.					

3	Considera Ud. que los Objetivos de acción (en las comunicaciones internas) de sus compañeros de labores se encuentran alineados con el desarrollo de medios de integración y productividad.					
4	Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus Objetivos de acción.					
	Dimensión: Gestión					
5	Considera Ud. que la edad de los trabajadores administrativos es un factor determinante de estrategia proactiva en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas.					
6	Cree Ud. que los vínculos de amistad o familiares son parte proactiva en el entorno laboral que predomine en la toma de decisiones o labores administrativas.					
7	Considera Ud. que los integrantes de la plana administrativa se interesan realmente por la productividad y el cumplimiento de sus labores.					
8	Cree Ud. que la personalidad del personal administrativo se refleje en la eficiencia de las labores diarias.					
	Dimensión: Comunicación					
9	Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Misión de la UPSJB.					
10	Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Visión de la UPSJB					
11	Se siente Ud. identificado con los Valores institucionales de la UPSJB.					

	Dimensión: Personal Administrativo					
12	Diría Ud. que El Recurso Humano que labora en el área administrativa de la UPSJB – sede Chorrillos, desarrollan la extraversion (buena capacidad de comunicarse con los demás) es decir, se encuentran bien relacionados y son colaboradores					
13	Considera Ud. que a implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas mejoraría la identidad y crearía un ambiente de extraversion, es decir de colaboración y camaradería entre los trabajadores administrativos de la UPSJB.					
14	Cree Ud. que la Introversión (poca capacidad de comunicarse con los demás) se da en las relaciones sociales de los trabajadores de la plana administrativa de la UPSJB.					
15	Según su opinión el factor de introversión es un determinante en los hombres y las mujeres que laboran en el área administrativa y limita las oportunidades laborales.					
16	De aplicar un Plan de Relaciones públicas Internas que sostenga la Estabilidad del entorno laboral, que tan de acuerdo sería su voluntad en su implementación.					

Permiso de la Institución


Mag. Luis Martín Castro Echeopar
Administrador de la Sede Chorrillos – UPSJB
Pte. -


Estimado Sr. Luis Castro, me presento soy el docente de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación – MOED, Lic. Erick Giovanni Franco Lazarte, el motivo de la presente es para indicarle que estoy realizando la Tesis de Maestría titulada “ APLICACIÓN DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS Y SU INFLUENCIA SOBRE EL MEJORAMIENTO DE LA IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA – SEDE CHORRILLOS.”

Y siendo uno de los requisitos para la obtención del grado académico le solicito a Ud. Me otorgara permiso por escrito para realizar el trabajo de campo de recolección de información a través de encuestas muestrales a un porcentaje del personal administrativo en la sede Chorrillos sin perjuicio de entorpecer las labores.

Agradeciendo de antemano su apoyo me suscribo de Ud. Indicándole que dicho permiso es solo para presentarlo a la Escuela de Postgrado como uno requisito para la obtención del grado académico.

Atentamente,


Lic. Erick Giovanni Franco Lazarte


21/09/17.

Luis Martín Castro Echeopar

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Elder Miranda Aburto
Presente:

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Permítame saludarle muy cordialmente y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Estrategia Empresarial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista, sede San Borja, requiero validar el instrumento con el que recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación con la cual optare el grado de Maestro, El título nombre de la tesis de investigación es: “Aplicabilidad de un Plan de Relaciones Públicas Internas para mejorar la Identificación del Personal Administrativo en Universidad Privada, Chorrillos, 2020”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en temas de investigación científica.

Expresando mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Erick Giovanni Franco Lazarte
Br. en Ciencias de la Comunicación

D.N.I: 10293667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES.

I.- Definición conceptual de Variable 1: Plan de Relaciones Públicas Internas

La comunicación interna efectiva deriva de la gestión de un Plan de Relaciones Públicas Internas que gestiona de manera exponencial la organización de la Municipalidad de Miraflores. (Salinas, 2016)

Definición operacional del Plan de Relaciones Públicas Internas

El Plan de Relaciones Públicas Internas, desde el punto de vista operacional contiene dos dimensiones: Comunicación Interna (4 ítems) y Gestión (4 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de la encuesta y utilizando un cuestionario de escala ordinal y con cinco opciones de respuesta tipo Likert.

Definición de las dimensiones de la variable 1:

Carretón (2009), señala: "Importante apéndice de Comunicación interna, para que los grupos de trabajo en la sociedad hispana vean con claridad la situación particular de cada uno de sus componentes" (p. 5). En ese entendido las comunicaciones públicas internas son aquellas que se instalan entre los directores y los funcionarios; escudriñan una correspondencia mutua, con lo cual se logra que el personal administrativo de la institución colabore sintiéndose satisfecho, logrando que sus actividades hacia la empresa sean positivas, mediante el aporte del personal y alcanzar así sus propósitos desarrollando la tan ansiada efectividad cognitiva y los objetivos que acción la mejora continua y sostenida.

Castillo (2010), señala "Permite a los miembros de la organización coordinar actividades de gestión con el entorno" (p. 103). Conuerdo con el autor porque las relaciones públicas internas entre sus componentes, buscan establecer un dialogo eficaz; que tienden al éxito, que los recursos humanos de la institución buscan priorizar para luego dirigirse a su público externo

II.- Definición conceptual de la variable 2: La Identificación del Personal Administrativo

Se buscó evaluar la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la mencionada institución. La cual tuvo como resultado principal que la relación existente es efectiva y prudente en la identificación en área del personal administrativo local. (Quillatupa, 2017)

Definición operacional de la Identificación del Personal Administrativo

La identificación del Personal Administrativo, desde el punto de vista operacional contiene dos dimensiones: Comunicación. (3 ítems) y Personal Administrativo (5 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de la encuesta y utilizando un cuestionario de escala ordinal y con tres opciones de respuesta tipo Likert.

Definición de las dimensiones de la variable 2:

Marston (2005) explica que el Modelo IACE son cuatro esferas necesarias para el correcto desenvolvimiento de la comunicación en las relaciones públicas. Entonces se desprende que el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá de investigar sí existe algún problema o situación en el entorno laboral productivo del personal administrativo y de existir; el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá indicar que acciones se ejecutaran y como se va a Comunicar al Público Interno

Fagiani (2016). Señala que, aunque las bases de las relaciones públicas internas en comunicación son compartidas, no se trata simplemente de trasladar los servicios al entorno digital.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Comunicación Interna							
1	Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus alcances como instrumento de Efectividad Cognitiva (aspectos para comprender la realidad)	X		X		X		
2	Cree Ud. qué de implementarse un Plan de Relaciones Públicas Internas en el área administrativa de la Universidad, mejoraría efectividad cognitiva, las tareas laborales y las relaciones de sus integrantes.	X		X		X		
3	Considera Ud. que los Objetivos de acción (en las comunicaciones internas) de sus compañeros de labores se encuentran alineados con el desarrollo de medios de integración y productividad.	X		X		X		
4	Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus Objetivos de acción.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gestión							
5	Considera Ud. que la edad de los trabajadores administrativos es un factor determinante de estrategia proactiva en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas.	X		X		X		
6	Cree Ud. que los vínculos de amistad o familiares son parte proactiva en el entorno laboral que predomine en la toma de decisiones o labores administrativas.							
7	Considera Ud. que los integrantes de la plana administrativa se interesan realmente por la productividad y el cumplimiento de sus labores.	X		X		X		
8	Cree Ud. que la personalidad del personal administrativo se refleje en la eficiencia de las labores diarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Comunicación							
9	Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Misión de la UPSJB.	X		X		X		
10	Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Visión de la UPSJB							
11	Se siente Ud. identificado con los Valores institucionales de la UPSJB.	X		X		X		

DIMENSIÓN: Personal Administrativo							
12	Diría Ud. que El Recurso Humano que labora en el área administrativa de la UPSJB – sede Chorrillos, desarrollan la extraversion (buena capacidad de comunicarse con los demás) es decir, se encuentran bien relacionados y son colaboradores	X		X		X	
13	Considera Ud. que a implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas mejoraría la identidad y crearía un ambiente de extraversion, es decir de colaboración y camaradería entre los trabajadores administrativos de la UPSJB.	X		X		X	
14	Cree Ud. que la Introversión (poca capacidad de comunicarse con los demás) se da en las relaciones sociales de los trabajadores de la plana administrativa de la UPSJB.	X		X		X	
15	Según su opinión el factor de introversión es un determinante en los hombres y las mujeres que laboran en el área administrativa y limita las oportunidades laborales.	X		X		X	
16	De aplicar un Plan de Relaciones públicas Internas que sostenga la Estabilidad del entorno laboral, que tan de acuerdo sería su voluntad en su implementación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del Experto Validador. Miranda Aburto Elder Jaime
Especialidad del validador: Doctor en Derecho

DNI: 07626166

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión **San Borja, 03 de septiembre del 2021**



Firma del Experto Validador
Docente - Asesor

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Carlos Alfredo Ormeño Roman

Presente:

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Permítame saludarle muy cordialmente y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Estrategia Empresarial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista, sede San Borja, requiero validar el instrumento con el que recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación con la cual optare el grado de Maestro, El título nombre de la tesis de investigación es: “Aplicabilidad de un Plan de Relaciones Públicas Internas para mejorar la Identificación del Personal Administrativo en Universidad Privada, Chorrillos, 2020”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en temas de investigación científica.

Expresando mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Erick Giovanni Franco Lazarte
Br. en Ciencias de la Comunicación
D.N.I: 10293667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

I.- Definición conceptual de Variable 1: Plan de Relaciones Públicas Internas

La comunicación interna efectiva deriva de la gestión de un Plan de Relaciones Públicas Internas que gestiona de manera exponencial la organización de la Municipalidad de Miraflores. (Salinas, 2016)

Definición operacional del Plan de Relaciones Públicas Internas

El Plan de Relaciones Públicas Internas, desde el punto de vista operacional contiene dos dimensiones: Comunicación Interna (4 ítems) y Gestión (4 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de la encuesta y utilizando un cuestionario de escala ordinal y con cinco opciones de respuesta tipo Likert.

Definición de las dimensiones de la variable 1:

Carretón (2009), señala: "Importante apéndice de Comunicación interna, para que los grupos de trabajo en la sociedad hispana vean con claridad la situación particular de cada uno de sus componentes" (p. 5). En ese entendido las comunicaciones públicas internas son aquellas que se instalan entre los directores y los funcionarios; escudriñan una correspondencia mutua, con lo cual se logra que el personal administrativo de la institución colabore sintiéndose satisfecho, logrando que sus actividades hacia la empresa sean positivas, mediante el aporte del personal y alcanzar así sus propósitos desarrollando la tan ansiada efectividad cognitiva y los objetivos que acción la mejora continua y sostenida.

Castillo (2010), señala "Permite a los miembros de la organización coordinar actividades de gestión con el entorno" (p. 103). Conuerdo con el autor porque las relaciones públicas internas entre sus componentes, buscan establecer un dialogo eficaz; que tienden al éxito, que los recursos humanos de la institución buscan priorizar para luego dirigirse a su público externo

II.- Definición conceptual de la variable 2: La Identificación del Personal Administrativo

Se buscó evaluar la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la mencionada institución. La cual tuvo como resultado principal que la relación existente es efectiva y prudente en la identificación en área del personal administrativo local. (Quillatupa, 2017)

Definición operacional de la Identificación del Personal Administrativo

La identificación del Personal Administrativo, desde el punto de vista operacional contiene dos dimensiones: Comunicación. (3 ítems) y Personal Administrativo (5 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de la encuesta y utilizando un cuestionario de escala ordinal y con tres opciones de respuesta tipo Likert.

Definición de las dimensiones de la variable 2:

Marston (2005) explica que el Modelo IACE son cuatro esferas necesarias para el correcto desenvolvimiento de la comunicación en las relaciones públicas. Entonces se desprende que el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá de investigar si existe algún problema o situación en el entorno laboral productivo del personal administrativo y de existir; el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá indicar que acciones se ejecutaran y como se va a Comunicar al Público Interno

Fagiani (2016). Señala que, aunque las bases de las relaciones públicas internas en comunicación son compartidas, no se trata simplemente de trasladar los servicios al entorno digital.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Comunicación Interna							
1	Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus alcances como instrumento de Efectividad Cognitiva (aspectos para comprender la realidad)	X		X		X		
2	Cree Ud. qué de implementarse un Plan de Relaciones Públicas Internas en el área administrativa de la Universidad, mejoraría efectividad cognitiva, las tareas laborales y las relaciones de sus integrantes.	X		X		X		
3	Considera Ud. que los Objetivos de acción (en las comunicaciones internas) de sus compañeros de labores se encuentran alineados con el desarrollo de medios de integración y productividad.	X		X		X		
4	Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus Objetivos de acción.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gestión							
5	Considera Ud. que la edad de los trabajadores administrativos es un factor determinante de estrategia proactiva en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas.	X		X		X		
6	Cree Ud. que los vínculos de amistad o familiares son parte proactiva en el entorno laboral que predomine en la toma de decisiones o labores administrativas.							
7	Considera Ud. que los integrantes de la plana administrativa se interesan realmente por la productividad y el cumplimiento de sus labores.	X		X		X		
8	Cree Ud. que la personalidad del personal administrativo se refleje en la eficiencia de las labores diarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Comunicación							
9	Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Misión de la UPSJB.	X		X		X		
10	Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Visión de la UPSJB							
11	Se siente Ud. identificado con los Valores institucionales de la UPSJB.	X		X		X		

DIMENSIÓN: Personal Administrativo							
12	Diría Ud. que El Recurso Humano que labora en el área administrativa de la UPSJB – sede Chorrillos, desarrollan la extraversion (buena capacidad de comunicarse con los demás) es decir, se encuentran bien relacionados y son colaboradores	X		X		X	
13	Considera Ud. que a implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas mejoraría la identidad y crearía un ambiente de extraversion, es decir de colaboración y camaradería entre los trabajadores administrativos de la UPSJB.	X		X		X	
14	Cree Ud. que la Introversión (poca capacidad de comunicarse con los demás) se da en las relaciones sociales de los trabajadores de la plana administrativa de la UPSJB.	X		X		X	
15	Según su opinión el factor de introversión es un determinante en los hombres y las mujeres que laboran en el área administrativa y limita las oportunidades laborales.	X		X		X	
16	De aplicar un Plan de Relaciones públicas Internas que sostenga la Estabilidad del entorno laboral, que tan de acuerdo sería su voluntad en su implementación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del Experto Validador. Mg. ORMEÑO ROMAN CARLOS ALFREDO

DNI 10234940

Especialidad del validador: COMUNICADOR SOCIAL, ESPECIALISTA EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Borja, 03 de septiembre del 2021



Mag. Carlos Alfredo Ormeño

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Carlos Soto

Presente:

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Permítame saludarle muy cordialmente y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Estrategia Empresarial de la Escuela de Posgrado de la Universidad Privada San Juan Bautista, sede San Borja, requiero validar el instrumento con el que recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación con la cual optare el grado de Maestro, El título nombre de la tesis de investigación es: “Aplicabilidad de un plan de relaciones públicas internas para mejorar la identificación del personal administrativo en Universidad Privada, Chorrillos, 2020”, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, por su connotada experiencia en temas de investigación científica.

Expresando mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Erick Giovanni Franco Lazarte
Br. en Ciencias de la Comunicación
D.N.I: 10293667

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

I.- Definición conceptual de Variable 1: Plan de Relaciones Públicas Internas

La comunicación interna efectiva deriva de la gestión de un **Plan de Relaciones Públicas Internas** que gestiona de manera exponencial la organización de la Municipalidad de Miraflores. (Salinas, 2016)

Definición operacional del Plan de Relaciones Públicas Internas

El Plan de Relaciones Públicas Internas, desde el punto de vista operacional contiene dos dimensiones: Comunicación Interna (4 ítems) y Gestión (4 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de la encuesta y utilizando un cuestionario de escala ordinal y con cinco opciones de respuesta tipo Likert.

Definición de las dimensiones de la variable 1:

Carretón (2009), señala: "Importante apéndice de **Comunicación interna**, para que los grupos de trabajo en la sociedad hispana vean con claridad la situación particular de cada uno de sus componentes" (p. 5). En ese entendido las comunicaciones públicas internas son aquellas que se instalan entre los directores y los funcionarios; escudriñan una correspondencia mutua, con lo cual se logra que el personal administrativo de la institución colabore sintiéndose satisfecho, logrando que sus actividades hacia la empresa sean positivas, mediante el aporte del personal y alcanzar así sus propósitos desarrollando la tan ansiada efectividad cognitiva y los objetivos que acción la mejora continua y sostenida.

Castillo (2010), señala "Permite a los miembros de la organización coordinar actividades de **gestión** con el entorno" (p. 103). Conuerdo con el autor porque las relaciones públicas internas entre sus componentes, buscan establecer un dialogo eficaz; que tienden al éxito, que los recursos humanos de la institución buscan priorizar para luego dirigirse a su público externo

II.- Definición conceptual de la variable 2: La Identificación del Personal Administrativo

Se buscó evaluar la relación existente entre la comunicación interna y el desarrollo organizacional de la mencionada institución. La cual tuvo como resultado principal que la relación existente es efectiva y prudente en la **identificación** en área del **personal administrativo** local. (Quillatupa, 2017)

Definición operacional de la Identificación del Personal Administrativo

La identificación del Personal Administrativo, desde el punto de vista operacional contiene dos dimensiones: Comunicación. (3 ítems) y Personal Administrativo (5 ítems). Esta variable se mide haciendo uso de la técnica de la encuesta y utilizando un cuestionario de escala ordinal y con tres opciones de respuesta tipo Likert.

Definición de las dimensiones de la variable 2:

Marston (2005) explica que el Modelo IACE son cuatro esferas necesarias para el correcto desenvolvimiento de la **comunicación** en las relaciones públicas. Entonces se desprende que el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá de investigar si existe algún problema o situación en el entorno laboral productivo del **personal administrativo** y de existir; el Plan de Relaciones Públicas Internas deberá indicar que acciones se ejecutaran y como se va a Comunicar al Público Interno

Fagiani (2016). Señala que, aunque las bases de las relaciones públicas internas en **comunicación** son compartidas, no se trata simplemente de trasladar los servicios al entorno digital.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO “ Cuestionario”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Comunicación Interna							
1	Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus alcances como instrumento de Efectividad Cognitiva (aspectos para comprender la realidad)	X		X		X		
2	Cree Ud. qué de implementarse un Plan de Relaciones Públicas Internas en el área administrativa de la Universidad, mejoraría efectividad cognitiva, las tareas laborales y las relaciones de sus integrantes.	X		X		X		
3	Considera Ud. que los Objetivos de acción (en las comunicaciones internas) de sus compañeros de labores se encuentran alineados con el desarrollo de medios de integración y productividad.	X		X		X		
4	Que tanto conoce Ud. sobre Relaciones Públicas Internas y sus Objetivos de acción.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Gestión							
5	Considera Ud. que la edad de los trabajadores administrativos es un factor determinante de estrategia proactiva en la implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas.	X		X		X		
6	Cree Ud. que los vínculos de amistad o familiares son parte proactiva en el entorno laboral que predomine en la toma de decisiones o labores administrativas.							
7	Considera Ud. que los integrantes de la plana administrativa se interesan realmente por la productividad y el cumplimiento de sus labores.	X		X		X		
8	Cree Ud. que la personalidad del personal administrativo se refleje en la eficiencia de las labores diarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Comunicación							
9	Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Misión de la UPSJB.	X		X		X		
10	Considera Ud. que el personal administrativo se encuentra enfocado en el logro de la Visión de la UPSJB							
11	Se siente Ud. identificado con los Valores institucionales de la UPSJB.	X		X		X		

DIMENSIÓN: Personal Administrativo							
12	Diría Ud. que El Recurso Humano que labora en el área administrativa de la UPSJB – sede Chorrillos, desarrollan la extraversion (buena capacidad de comunicarse con los demás) es decir, se encuentran bien relacionados y son colaboradores	X		X		X	
13	Considera Ud. que a implementación de un Plan de Relaciones Públicas Internas mejoraría la identidad y crearía un ambiente de extraversion, es decir de colaboración y camaradería entre los trabajadores administrativos de la UPSJB.	X		X		X	
14	Cree Ud. que la Introversión (poca capacidad de comunicarse con los demás) se da en las relaciones sociales de los trabajadores de la plana administrativa de la UPSJB.	X		X		X	
15	Según su opinión el factor de introversión es un determinante en los hombres y las mujeres que laboran en el área administrativa y limita las oportunidades laborales.	X		X		X	
16	De aplicar un Plan de Relaciones públicas Internas que sostenga la Estabilidad del entorno laboral, que tan de acuerdo sería su voluntad en su implementación.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es pertinente y aplicable.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. CARLOS ALBERTO SOTO CORZO** **DNI: 10177742**

Especialidad del validador: Diseñador gráfico publicitario / Educador Superior

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

San Borja, 03 de septiembre del 2021



Firma del Experto Validador

Evidencias de las Encuestas Realizadas

Encuesta - Anónima



Erick Giovanni Franco Lazarte

Dom 12/09/2021 09:07



Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

[Responder](#) | [Reenviar](#)

Encuesta - Anónima




Erick Giovanni Franco Lazarte
Dom 12/09/2021 09:08



Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxIWuogxnEgH68>



Encuesta Anónima para una Tesis

Estimado colaborador, a continuación encontraras una serie de enunciados sobre temas correspondientes con el nivel de Relaciones Laborales y las Relaciones Públicas Internas. La presente es una encuesta anónima. Cada enunciado o pregunta debe responderla marcando en el casillero correspondiente a la alternativa que corresponda a su respuesta.

forms.gle

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

[Responder](#) | [Reenviar](#)

De: Erick Giovanni Franco Lazarte

Enviado: domingo, 12 de setiembre de 2021 09:09

Para: JE [Redacted] @UPSJB.EDU.PE>

Asunto: Encuesta - Anónima

Estimado Sr. [Redacted]

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxIWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

Para

M

M

uez X

CC

CC

Encueta - Anónima

Estimado Srta. M [redacted] as

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxIWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L|

Para

A

Ala

ezú

X

CCO

CC

Encuesta - Anónima

Estimado Sr. A [redacted]

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L|

Para



Jo

las



CC

Encuesta - Anónima

Estimado Sr. Jo

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxlWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L|



Erick Giovanni Franco Lazarte

Dom 12/09/2021 09:20

Para: E [redacted]

Estimado Dr. El [redacted]



Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxIWuogxnEgH68>

Encuesta Anónima para una Tesis

Estimado colaborador, a continuación encontraras una serie de enunciados sobre temas correspondientes con el nivel de Relaciones Laborales y las Relaciones Públicas Internas. La presente es una encuesta anónima. Cada enunciado o pregunta debe responderla marcando en el casillero correspondiente a la alternativa que corresponda a su respuesta.

forms.gle



Para



Emma Lucrecia Visbal Herrera



CC

Encuesta - Anónima

Estimada Sra. E[REDACTED]

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

Para



CC

CC

Encuesta - Anónima

Estimado Sr. Ca [redacted] p

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxIWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.



Para

B

BRUNO MANUEL ZEGARRA ROCHA X

CCO

CC

Encuesta Anónima

Estimado Sr. B

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

Para

H [redacted]@upsjb.edu.pe X

CCO

CC

Encuesta Anónima

Estimado Sr. H [redacted] ps

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

Para

M

N [REDACTED] p

X

CC

CC

Encuesta Anónima

Estimada Srta. M [REDACTED]

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

Para

F

Fe

a



CCO

CC

Encuesta Anónima

Estimado Sr. F

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L

Para



C

[Redacted]

h



CC

Encuesta Anónima

Estimado Sr. C [Redacted] d

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

Para



A

[Redacted recipient name]



CCC

CC

Encuesta Anónima

Estimado Sr. A [Redacted name]

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxiWuogxnEgH68>

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.



Erick Giovanni Franco Lazarte

Dom 12/09/2021 09:53

Para: D

Cco: D


y 81 más



Estimado Colaborador

Buenas tardes sirva la presente para saludarle y a la vez solicitarle su apoyo en una encuesta para la ejecución de un Proyecto de Tesis, la misma que se realiza brevemente y de forma anónima en el siguiente link:

<https://forms.gle/9ajdxlWuogxnEgH68>



Encuesta Anónima para una Tesis

Estimado colaborador, a continuación encontraras una serie de enunciados sobre temas correspondientes con el nivel de Relaciones Laborales y las Relaciones Públicas Internas. La presente es una encuesta anónima. Cada enunciado o pregunta debe responderla marcando en el casillero correspondiente a la alternativa que corresponda a su respuesta.

forms.gle

Agradeciendo su atención, quedo de Ud. Atentamente Lic. Erick Franco L.

[Responder](#) | [Reenviar](#)