



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE LOS TRABAJADORES DEL PARQUE NACIONAL BAHUAJA SONENE- SERVICIO NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS POR EL ESTADO, PUNO, 2020

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. NELLY GRITY SALAMANCA COAQUIRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

SOCIAL

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE
LOS TRABAJADORES DEL PARQUE NA
CIONAL BAHUAJA SONENE- SERVICIO N
ACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTE
GIDAS POR EL ESTADO, PUNO, 2020

AUTOR

NELLY GRITY SALAMANCA COAQUIRA

RECuento DE PALABRAS

11318 Words

RECuento DE CARACTERES

65893 Characters

RECuento DE PÁGINAS

70 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.3MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 26, 2024 6:45 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 26, 2024 6:46 AM GMT-5

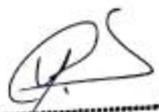
● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)


Dra. Yádi J. Yucra Mamani
COORDINADORA INVESTIGACIÓN EPOCS-UNAP


Lic. Leoncio E. Aleman Cruz
DOCENTE - UNA



DEDICATORIA

A Dios y el universo por guiarme y bendecirme a diario, a mi madre amada Jesusa Coaquira, por su amor y su paciencia, a mi padre Andrés Salamanca y a todos los seres vivos de este planeta quienes me ayudaron a ver el mundo de otra perspectiva.

Nelly Grity



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por bendecirnos, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza durante nuestra existencia.

A la Universidad Nacional del Altiplano, Escuela Profesional Ciencias de la Comunicación Social y a todos los Catedráticos de esta prestigiosa casa de estudios que han sido un pilar esencial de mi formación personal y profesional.

Agradezco también a mi asesor de tesis Lic. Leoncio Efraín Alemán Cruz, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su amplio conocimiento científico y por haberme guiado durante todo el desarrollo de la tesis.

También a todas las personas quienes de una u otra manera fueron parte de esta etapa de mi vida, gracias por su ayuda.

Nelly Grity



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 14

1.2.1. Problema General:..... 14

1.2.2. Problemas específicos 14

1.3. HIPÓTESIS 15

1.3.1. Hipótesis general 15

1.3.2. Hipótesis específicas 15

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... 15

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.5.1. Objetivo general 16



1.5.2. Objetivos específicos 17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 18

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional..... 18

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional 20

2.1.3. Antecedentes a nivel local..... 21

2.2. MARCO TEÓRICO 22

2.2.1. Comunicación 22

2.2.2. Comunicación Interpersonal 25

2.2.3. Comunicación verbal 30

2.2.4. Comunicación no verbal 33

2.2.5. Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado –
SERNANP..... 35

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 37

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... 37

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 38

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 38

3.5. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS 39



3.5.1. Criterios de recolección de datos 39

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS TRABAJADORES DEL PARQUE
NACIONAL BAHUAJA SONENE..... 41

4.2. COMUNICACIÓN NO VERBAL ENTRE LOS TRABAJADORES DEL
PARQUE NACIONAL BAHUAJA SONENE..... 49

V. CONCLUSIONES 57

VI. RECOMENDACIONES 59

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 60

ANEXOS..... 63

TEMA: Comunicación Interpersonal Entre los Trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene- Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, Puno, 2020

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Comunicación para el desarrollo

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 30 de enero del 2024



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Paralingüística, kinesiología y proximidad	35
Figura 2. WhatsApp (mensaje de texto y audio)	43
Figura 3. Persona a persona (directa)	44
Figura 4. Correo electrónico	46
Figura 5. Teléfono (audio y mensajes de texto)	47
Figura 6. Expresión facial.....	51
Figura 7. Expresión de los ojos	53
Figura 8. Expresión de las manos	54



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comunicación verbal según el mensaje entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene.....	41
Tabla 2. Comunicación no verbal según las expresiones en el saludo del personal del Parque Nacional Bahuaja Sonene	49



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

SERNANP: Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.

PNBS: Parque Nacional Bahuaja Sonene.

ONG: Organismo no Gubernamental



RESUMEN

Este estudio de investigación, titulado "Comunicación Interpersonal entre los Trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.2020", tuvo como objetivo principal determinar, conocer e identificar la comunicación verbal y no verbal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene. Para lograr este objetivo, se establecieron objetivos específicos, que incluyeron la identificación de la comunicación verbal y no verbal practicados por los trabajadores. La metodología de investigación utilizada consistió en la aplicación de encuestas basadas en preguntas relacionadas a la comunicación verbal y no verbal, así como la observación mediante una ficha de observación. Este enfoque mixto permitió obtener resultados más completos y precisos. La población de estudio fue un total de 22 trabajadores, que también constituyeron la muestra. Los resultados de este estudio ofrecen una visión más detallada de la comunicación interpersonal dentro del Parque Nacional Bahuaja Sonene. Este enfoque integral contribuye a una comprensión más completa de la dinámica comunicativa en este entorno laboral específico. Finalmente, este trabajo de investigación proporciona información valiosa sobre la comunicación interpersonal en el Parque Nacional Bahuaja Sonene durante el año 2020, con la esperanza de mejorar las relaciones interpersonales y fortalecer la eficacia comunicativa en este importante contexto de conservación ambiental.

Palabras Clave: Comunicación, Interpersonal, No verbal, Verbal.



ABSTRACT

This research study, entitled "Interpersonal Communication among Workers of the Bahuaja Sonene National Park-National Service of Natural Areas Protected by the State.2020", had as its main objective to determine, know and identify verbal and non-verbal communication among the workers of the Bahuaja Sonene National Park. To achieve this goal, specific objectives were established, which included the identification of verbal and non-verbal communication practiced by workers. The research methodology used consisted of the application of surveys based on questions related to verbal and non-verbal communication, as well as observation through an observation sheet. This mixed approach led to more complete and accurate results. The study population consisted of a total of 22 workers, who also constituted the sample. The results of this study offer a more detailed view of interpersonal communication within Bahuaja Sonene National Park. This comprehensive approach contributes to a more complete understanding of the communicative dynamics in this specific work environment. Finally, this research work provides valuable information about interpersonal communication in the Bahuaja Sonene National Park during the year 2020, with the hope of improving interpersonal relationships and strengthening communicative effectiveness in this important context of environmental conservation.

Keywords: Communication, Interpersonal, Nonverbal, Verbal.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La comunicación, esencial para el conocimiento humano, se manifiesta como la base del diálogo e intercambio de información en diversos contextos sociales. La comunicación interpersonal, un aspecto cualitativo fundamental, se enfoca en la manera en que las personas deben comunicarse en su entorno cotidiano, ya sea en el hogar, en el trabajo o en colaboración con colegas, con el objetivo de alcanzar metas y resultados compartidos.

El presente estudio abordó específicamente la comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene durante el año 2020. Se identificaron dificultades, especialmente entre los guardaparques y sus superiores, planteando una situación que requiere una comprensión más profunda para mejorar las relaciones y la eficacia comunicativa en este entorno único.

El análisis de cómo se expresan a través de la comunicación verbal y no verbal y otras características entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene en Puno reveló desafíos significativos en la comunicación interna entre los miembros del equipo. Este estudio se propuso examinar cómo estas barreras afectan la dinámica laboral y cómo pueden superarse para lograr una comunicación más efectiva.

Se observó que la comunicación interpersonal presenta dificultades al momento de la interacción entre los trabajadores, particularmente entre guardaparques y jefes. Para mejorar estos canales comunicativos, se sugiere fomentar la confianza y abrir espacios



para la identificación y discusión de debilidades, con el objetivo de transformarlas en fortalezas que impulsen la colaboración y el logro de metas comunes.

La comunicación, un proceso complejo compuesto por elementos como el emisor, el receptor, el medio y el mensaje, es esencial para mejorar los canales comunicativos en el entorno laboral. Además, se destaca el desarrollo de diversas teorías sociales, culturales y ambientales que enriquecen la comprensión de la comunicación y su influencia en la convivencia humana.

Hofstadt & van-der señalan que la comunicación es inherente a la naturaleza humana y a las sociedades, independientemente de su nivel de desarrollo. Aunque las formas de comunicación varían, desde voluntarias hasta involuntarias, todos nos comunicamos, lo cual demuestra que la comunicación es una característica esencial y una necesidad fundamental de las personas y las sociedades para intercambiar información y relacionarse entre sí. Este estudio busca abordar estas cuestiones específicamente en el contexto del Parque Nacional Bahuaja Sonene durante el año 2020. (Leal-Costa et al., 2020)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General:

- ¿Cómo es la comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-SERNANP-Puno?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la comunicación verbal a nivel interno entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-Puno?



- ¿Cómo es la comunicación no verbal a nivel interno entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-Puno?

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis general

La comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene –SERNANP-Puno, es significativamente importante, porque la comunicación verbal y no verbal se practican de manera permanente.

1.3.2. Hipótesis específicas

La comunicación verbal a nivel interno es significativamente importante entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-Puno, porque se comunican a través de la comunicación escrita, fundamentalmente por el correo electrónico.

La comunicación no verbal a nivel interno es significativamente importante entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-Puno, sobre todo en los actos presenciales a través de gestos y movimientos.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación titulada "Comunicación Interpersonal entre los Trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado-Puno-2020" se llevó a cabo con la finalidad de analizar detalladamente el ambiente de la comunicación interna en esta institución, centrándose en aspectos clave como la comunicación verbal y no verbal, así como las relaciones entre los trabajadores.

La comunicación, siendo un elemento fundamental en la interacción humana, permite el intercambio de experiencias diarias entre individuos. Cada persona posee



hábitos, prácticas y actitudes distintas, influidas por diversas creencias, culturas y circunstancias. Dada esta diversidad, la investigación busca comprender y analizar las particularidades de la comunicación interpersonal en el contexto laboral del Parque Nacional Bahuaja Sonene.

La identificación de desafíos en las relaciones interpersonales dentro de la institución destaca la necesidad de fortalecer los canales comunicativos existentes, incluyendo tanto la comunicación oral como escrita, así como los aspectos verbales y no verbales. La mejora en estos aspectos no solo impactará positivamente en la dinámica interna de la institución, sino que también contribuirá al desarrollo de la sociedad.

La comunicación, compuesta por elementos como emisor, receptor, medio y mensaje, es esencial para la convivencia humana. En este sentido, se exploran teorías sociales y culturales para enriquecer la comprensión de cómo la comunicación influye en la interacción entre los individuos.

La cita de Hofstadt & van-der destaca que la comunicación es una característica inherente y una necesidad fundamental de las personas y las sociedades, incluso en casos de aislamiento. La investigación busca, por lo tanto, aportar resultados positivos que beneficien tanto a la institución como a la sociedad en general, al promover una comunicación más efectiva y una comprensión más profunda entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene en Puno durante el año 2020. (Leal-Costa et al., 2020)

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general:

- Analizar la comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-SERNANP-Puno.



1.5.2. Objetivos específicos

- Conocer la comunicación verbal a nivel interno entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-Puno.
- Identificar la comunicación no verbal a nivel interno entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene-Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional

El artículo de investigación sobre la “Caracterización de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje” se puede decir que en el estudio de análisis de las concepciones teóricas de la comunicación permite identificar la importancia de la comunicación donde fue estudiada mediante el objetivo de esta investigación es caracterizar la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje en la Licenciatura en Educación de la Universidad de Guayaquil (Ecuador). Como principales resultados se aprecian limitaciones en la proyección didáctica de la comunicación interpersonal en el proceso enseñanza-aprendizaje, lo cual se evidencia en la falta de diálogo, carencia de actividades grupales durante las clases e insuficiencia en la personalización del proceso. (Jurado Ronquillo, Avello Martínez, & Bravo López, 2020).

El artículo de investigación denominada “En Insta se busca más una reacción”. Caracterización, contenidos y uso de las redes para la comunicación interpersonal entre jóvenes” de investigación Este estudio analiza las decisiones que toman las actuales generaciones de jóvenes (millennials y generación Z), en tanto usuarios de las tecnologías digitales para la comunicación interpersonal mediante TIC, describiendo las características expresivas que atribuyen a las redes sociales (Instagram) y mensajería instantánea (Whatsapp). Donde los resultados reflejan que WhatsApp e Instagram son vías principales para la comunicación y la conformación de la identidad digital, pero su utilización cambia en función de



las necesidades, interlocutores y servicios de la aplicación. Las representaciones vinculadas a estas aplicaciones para la comunicación interpersonal están bien diferenciadas y se argumentan claras razones sobre su preferencia y adecuación a los intereses de los nativos digitales. Las generaciones millennials y centennials responden a una cultura digital de usuarios “residentes” (White y Le Cornu, 2011), aunque se observan algunas diferencias entre ellos relacionadas con los usos que hacen de estas aplicaciones. WhatsApp e Instagram se ven afectadas por la experiencia de la COVID19 y conocen importantes transformaciones. (Rubio Romero, Perlado Lamo de Espinosa, & Bernete, 2022).

La tesis de investigación denominada “Comunicación interpersonal en equipos de mentoría universitaria” donde los resultados, como prospectiva, se debe dar mayor difusión de los programas de mentoría, los cuales deben expandirse en la cultura de la institución, pues los estudios señalan que el uso consciente de este servicio es escaso en todos los ámbitos y la ayuda solicitada de los estudiantes tan solo se da ante necesidades, por lo que no se mantiene una relación constante, los alumnos no requieren de necesidades informativas ni orientadoras, desconocen la relación que se debe dar entre mentorizado y mentor por consiguiente, el rol del mentor no está ubicado dentro de la cultura estudiantil. Pues estos programas, deben ser llevadas a cabo a través de la continuidad y del acompañamiento ya que es una necesidad del alumnado en su formación profesional en Andalucía. (Marín Domínguez et al., 2017)



2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

La tesis de investigación “La comunicación interpersonal en el ciudadano del centro poblado cruz blanca en plena pandemia 2020”, el objetivo de estudio fue, describir cómo se presenta la comunicación interpersonal, donde indica que la investigación en todo momento nos orientó al conocimiento de la realidad tal como se presenta en un contexto o situación como el que se planteó, el resultado fue que a partir de los hallazgos encontrados se reafirma, lo mencionado en la realidad, siendo una problemática la comunicación interpersonal, donde muestra una modificación notoria en pandemia respecto a las acciones habituales de las personas antes de la cuarentena. Conclusión: Mediante el proceso de la investigación se concluye que la comunicación interpersonal se ve afectada por estar limitada, debido a los cuidados sanitarias en el ciudadano del Centro Poblado de Cruz Blanca, durante la pandemia. (Noreña Valles, 2021)

La tesis de investigación “Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la municipalidad provincial de Mariscal Nieto, 2015” el objetivo fue determinó que existe relación entre la comunicación interpersonal y la atención al usuario que existe mayor comunicación interpersonal entre trabajadores y usuarios, mejor orando la atención al usuario, a su vez el uso del lenguaje verbal es débil. Donde muestra una sensación de insatisfacción con la atención que se les brinda. (Rojas Ochoa, 2016)

La tesis de investigación sobre “La importancia de la comunicación no verbal en La Comunicación Interpersonal Entre Mentora – Mentorada” donde se da como conclusión, en base de los objetivos y resultados obtenidos, que los aspectos no verbales si influyen en la comunicación interpersonal en la dinámica



de mentoría. se pudo identificar cómo los aspectos no verbales como la cercanía en el trato, la gestualidad o la conexión de un abrazo pueden marcar que en un lapso corto de tiempo las mentoradas se sientan identificadas y creen lazos de cercanía y afectividad con cada una de sus mentoras. Los aspectos no verbales, como el mostrar interés por la persona, crear un ambiente de confianza y tener apertura para compartir conocimientos, son aspectos importantes dentro de la dinámica de mentoría para mejorar la comunicación interpersonal y cumplir los objetivos planteados en cada sesión. (Bohorquez Gallegos & Sánchez Vicuña, s. f.)

2.1.3. Antecedentes a nivel local

La tesis de investigación “Comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima - 2018” donde dan a conocer en cuanto a la comunicación verbal, que es de manera adecuada en (pronunciación de las palabras, comprensión del mensaje). posee algunas limitaciones en cuanto a la predisposición de intervenir en conversaciones, diálogos, charlas, y capacitaciones; ello debido a factores de orden personal, manejo del mensaje, gestos, ademanes las que se manifiestan en la comunicación verbal y no verbal. Y las características de la comunicación interpersonal verbal, indican que el 78,3% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. manifiestan que “a veces” practican la comunicación verbal, debido a factores como: articulación vocálica, dicción, claridad en la emisión de los mensajes, sumado la fluidez y claridad verbal. (Chalco Mamani, 2018).

La tesis de investigación “Comunicación interpersonal y gestión organizacional en las instituciones educativas primarias del distrito de Santo



Tomás - Chumbivilcas – Cusco 2018” donde se dice que existe relación directa entre la comunicación interpersonal y la gestión organizacional en las instituciones educativas primarias del distrito de Santo Tomas de Chumbivilcas, que está determinada por el coeficiente de correlación $r = 0.93597$ (coeficiente de correlación de Pearson), donde se concluye que los tipos de comunicación interpersonal y los canales de comunicación interpersonal tienen mayor aceptación por los docentes y/o directivos y la gestión organizacional de las instituciones educativas. (Samata Peña, 2019)

La tesis de investigación “Comunicación interpersonal y clima Organizacional en la dirección regional de Educación Puno – 2018” Se determinó que existe una relación significativa alta entre las variables comunicación interpersonal y clima organizacional en el personal directivo, jerárquico, personal nombrado, contratado, destacados, programas educativos y personal , donde la comunicación interpersonal no se maneja adecuadamente dentro de la institución, el liderazgo no es practicado en su totalidad, debilitando así el clima organizacional. Esta semejanza determinó el alto nivel de la relación. Afectando de esta manera el trabajo en equipo ya que es un elemento muy importante en la institución para una comunicación dinámica y efectiva. (Carbajal Quispe, s. f.)

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Comunicación

Se describe la comunicación como un proceso intrincado que posee características materiales, subjetivas, espirituales y sociales. Este fenómeno se presenta de manera sistémica, abarcando dimensiones multidisciplinarias e interdisciplinarias, y se manifiesta en contextos grupales e interpersonales. En su



esencia, facilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano.

La comunicación se presenta como el medio fundamental para establecer conexiones con los demás; sin ella, las relaciones humanas carecerían de existencia. Además, se define como un conjunto de técnicas que posibilitan la difusión de mensajes, ya sean escritos o audiovisuales, dirigidos hacia audiencias individuales o múltiples.

La comunicación es primordial dentro de una institución, ya que se desarrolla entre dos a más personas, para lo cual se tiene diversos conceptos y aportes. Comunicarse según Fonseca es poder “llegar a compartir algo de nosotros mismos, ya sea una cualidad racional y emocional, que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, cuando intercambia ideas que adquieren significación de acuerdo con experiencias previas comunes”. (Guillén Fonseca, 2011, p. 2)

La comunicación es un factor importante para cualquier institución porque apoya a lograr sus objetivos. Según Soria, sus beneficios son favorables, por ejemplo:

Mejorar la comunicación en coordinación con los trabajadores que se comprometan con los objetivos de la institución y de esa manera se puede incrementar las relaciones humanas con sus diversos públicos y así ayudara a desarrollar mayores oportunidades y hacer que la comunicación en la institución tome otro rumbo, cambiando la comunicación inconstante por una adecuada comunicación y utilizarla de manera inteligente, ese es el reto. (Soria, 2008, p. 22)

2.2.1.1.Elementos de la comunicación

De acuerdo con Shannon & Weaver (1964), según su investigación, los elementos de la comunicación general se componen de diversas partes. Inicialmente, se genera un mensaje por parte del emisor, el cual se convierte en una señal para su transmisión. Posteriormente, la información es codificada por el emisor y transmitida a través de un canal, que puede ser un cable, fibra óptica o señal inalámbrica. El receptor, a través de dicho canal, reconstruye el mensaje recibido.

Por consiguiente, en el proceso de comunicación todos los elementos son muy importantes para que tenga efectividad tal como lo define Paz:

En la comunicación, todos los elementos son importantes, si alguno faltara, el proceso quedaría incompleto y la comunicación no se realizaría; en realidad, cuando este proceso se completa sin problema, el ser humano se encuentra en una situación comunicativa, y cuando se produce una situación comunicativa, es porque algo se ha transmitido. (Paz, 2012, p. 14)

Galeano, tiene una peculiar forma de explicar cada uno de los conceptos que conforman los elementos de la comunicación, basándose en Laswell:

- a) Quién: “Quién” es el emisor, es decir, el origen, la fuente de toda comunicación. Laswell incluyó en esta denominación todas las categorías de emisores: desde el simple periodista que escribe una nota hasta las agencias internacionales periodísticas o publicitarias.



- b) Dice qué: Se trata aquí del mensaje. Laswell se detiene principalmente en el análisis de la información contenida en el mensaje en términos estadísticos, esto es, procediendo a una clasificación sistemática y cuantitativa de los datos informativos del mensaje.
- c) Por cuál canal: Se trata de los medios usados para transmitir el mensaje. Laswell introdujo la noción de análisis de medios, es decir, la investigación del o de los mejores canales capaces de vehiculizar el mensaje al o a los receptores.
- d) A quién: En relación con el análisis de medios, el análisis de receptores es, para Laswell, sobre todo cuantitativo. Preconiza medir en términos de cantidad el universo a alcanzar para aislar una o varias partes.
- e) Con qué efecto: Se trata del impacto que Laswell concibe en forma global. En otros términos: el estímulo contenido en un mensaje dado, vehiculizado por tal medio, dirigido a una población o segmento de mercado de tal volumen dando tal resultado. Éste será, por ejemplo, el análisis del impacto de un mensaje publicitario en determinada región del mercado en términos de volumen de ventas, imagen, posicionamiento, etcétera. (Galeano, 1997, p. 3)

2.2.2. Comunicación Interpersonal

La comunicación interpersonal indudablemente, desempeña una función crucial en el desarrollo de los procesos comunicativos, las conexiones interpersonales y los elementos emocionales. Al respecto Romeu Aldaya plantea:



Atendiendo entonces a lo anterior, el objetivo de este trabajo es construir una definición de comunicación interpersonal que tome en cuenta tres aspectos: 1) su origen en la tradición psicológica (interacción del ser humano como ser individual y social, sus comportamientos y emociones); vinculado con lo anterior, 2) su inserción natural en la tradición sociológica de raíz weberiana y su inclusión en las teorías microsociológicas que actualmente tienen un peso más o menos constante en los estudios sobre interacción comunicativa, y 3) su naturaleza afín con la tradición filosófica de corte fenomenológico que se halla enmarcada en las llamadas filosofías del diálogo. (Romeu Aldaya, 2015a, p. 188)

La comunicación interpersonal puede ser conceptualizada como un acto dual, compuesto por dos elementos fundamentales: una expresión clara que requiere ser interpretada por el otro, y la interpretación efectiva de lo que el otro ha representado. De esta manera, la comunicación solo puede tener lugar cuando hay un destinatario receptivo hacia nuestras expresiones, asegurando una correcta interpretación. Al respecto Hernández Junco dice lo siguiente:

Para desarrollar una adecuada comunicación interpersonal se requiere de saber: escuchar, retroalimentar, solucionar conflictos, centrarse en el problema y no en las personas, ser empático y poseer control emocional; estos aspectos son subcompetencias comunicativas a desarrollar en una intervención para la mejora del proceso comunicativo. (Hernández Junco et al., 2019)

En las organizaciones, la comunicación interpersonal se da mediante la utilización de diversos canales de comunicación y la implementación de un conjunto de acciones llevadas a cabo por la entidad, se busca establecer y mantener relaciones positivas entre los miembros de la organización, aportando



así con sus esfuerzos para alcanzar los objetivos organizacionales. Hanco Gomez et al., plantean:

Desde el punto de vista empresarial, las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño profesional de otros. Todas las personas establecen numerosas relaciones a lo largo de su vida, con sus padres, amistades o compañeros de trabajo y estudio. A través de ellas intercambian formas de sentir y de ver la vida; también comparten necesidades, intereses y afectos. (Hanco Gomez et al., 2021)

Las relaciones interpersonales contribuyen significativamente al bienestar emocional. El contacto humano, la conexión y el apoyo social pueden tener un impacto positivo en la salud mental y emocional de las personas. Tener personas en quienes confiar y con quienes compartir experiencias puede ayudar a superar desafíos, reducir el estrés y aumentar la resiliencia.

Las interacciones con otros ofrecen oportunidades para el desarrollo personal. Aprender de las experiencias de los demás, recibir retroalimentación y enfrentar desafíos juntos contribuyen al crecimiento personal. En entornos laborales y profesionales, las relaciones interpersonales sólidas son esenciales. Fomentan un ambiente de trabajo positivo, facilitan la colaboración y el trabajo en equipo, y pueden influir en el éxito y avance profesional.

Las relaciones interpersonales son cruciales para comprender el mundo que nos rodea. A través de la interacción con personas de diferentes antecedentes y perspectivas, se obtiene una comprensión más completa y enriquecedora de la



sociedad. La interacción con otras personas es una fuente constante de aprendizaje. Compartir conocimientos, experiencias y opiniones con otros amplía la perspectiva individual y promueve el aprendizaje continuo.

Las relaciones interpersonales son un antídoto contra el aislamiento social. Mantener conexiones con amigos, familiares y colegas ayuda a prevenir la sensación de soledad y promueve un sentido de pertenencia. Mostacero y Gago se refiere a esta importancia:

La importancia de las relaciones interpersonales radica en que contribuyen al desarrollo cognitivo y social entre los seres humanos. Lo mejor que puede pasarle al hombre es la relación con otras personas. Por ello, debido a las grandes limitaciones observadas en los estudiantes universitarios sería necesario sensibilizar al docente y estudiantes para promover una correcta relación. (Mostacero & Gago, 2021.p. 1886)

Es importante destacar que la comunicación interpersonal ha sido objeto de numerosas investigaciones en el ámbito académico, especialmente en universidades y centros de formación superior. Estos estudios buscan comprender a fondo los diversos aspectos de la comunicación entre individuos, tanto en entornos personales como profesionales.

En conjunto, estas investigaciones contribuyen al avance del conocimiento en el campo de la comunicación interpersonal, proporcionando información valiosa que puede aplicarse en diversos contextos, desde la vida cotidiana hasta entornos académicos y profesionales. Gamarra Moscoso y Flores Mamani también investigaron estas relaciones en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco:



Las relaciones interpersonales que se dan en la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco son muy limitados debido al entorno social entre compañeros de estudio; se observa generalmente en las exposiciones o trabajos colectivos la primacía de uno o dos personas en la resolución de temas planteados por el docente. Respecto a los niveles de pensamiento creativo es crítico porque la mayoría tiene una involución a la memoria no correctamente asimilada, es decir, se ven como repetitivos de los hechos o acciones sociales. (Gamarra-Moscoso & Flores-Mamani, 2020)

Finalmente, se puede enfatizar en que la comunicación interpersonal se refiere al proceso de intercambio de información, ideas y emociones entre dos o más personas. Es una forma de comunicación directa que ocurre en contextos cara a cara, ya sea verbalmente o a través de señales no verbales. En este tipo de comunicación, los individuos comparten pensamientos, experiencias y sentimientos, estableciendo así conexiones significativas. La comunicación interpersonal es fundamental para el desarrollo de relaciones, la comprensión mutua y la construcción de conexiones sociales.

Involucra tanto aspectos verbales, como el uso del lenguaje hablado o escrito, como elementos no verbales, como expresiones faciales, gestos y posturas corporales. La calidad de la comunicación interpersonal puede influir en la efectividad de las interacciones personales, laborales y sociales. Así lo expresó Romeu Aldaya:

La comunicación interpersonal como comunicación persona-persona, hace sentido a la relación directa y mutua con el otro a través de la cual los sujetos e



individuos se reconocen en su esencia de persona y se relacionan en función de su bien común. (Romeu Aldaya, 2015, p. 193)

Según lo explicado, se puede afirmar entonces que la comunicación interpersonal requiere de una interacción realizada en un espacio físico y temporal compartido en el cual los interlocutores puedan intercambiar mensajes no sólo oralmente, si no a través de gestos, entonaciones, miradas, etc. Sin embargo, cabe hacer la precisión mencionada en el anterior párrafo respecto al riesgo de homologar toda interacción humana a la comunicación interpersonal, dado que no toda interacción genera entendimiento. (Navarro Rojas, 2019)

Se concluye la comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco de manera significativa, lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación que se efectúa, presenta repercusión en el trabajo en equipo que se desarrolla, lo cual se ha corroborado en base a las respuestas de los encuestados, quienes mencionan, que en muchas actividades que se realizan la existe buena comunicación lo cual fortalece el trabajo en equipo. (Choque Limo, 2021. p. 37)

2.2.3. Comunicación verbal

La comunicación verbal se refiere a la faceta del proceso comunicativo humano que involucra el intercambio de información mediante la palabra hablada y escrita. En contraste, la comunicación no verbal tiene como objetivo primordial transmitir el mensaje deseado a través de diversas categorías, siendo el lenguaje corporal una vía fundamental para acceder a estas expresiones.

Se destaca que la ubicación y el significado de lugares específicos juegan un papel crucial en la articulación del lenguaje, así como en la conceptualización



de ajustes efectivos vinculados a las formas y estrategias de interacciones verbales. Estas interacciones pueden abordar distintos propósitos, desde negociaciones hasta la transmisión y sistematización de experiencias diversas, como la resolución de conflictos o la búsqueda de solidaridad.

Según Fajardo Uribe, la comunicación verbal desempeña un papel esencial en la interacción humana por diversas razones, como facilitar el acceso y el intercambio de información, resolver desacuerdos o conflictos en contextos empresariales y fomentar la discusión abierta de ideas. En el ámbito de las multitudes, la comunicación se vuelve crucial no solo para la supervivencia humana, sino también para moldear aspectos como costumbres, etiqueta, tradiciones socioculturales e incluso la historia misma. La comunicación oral, como señala Uribe, implica interacciones verbales entre individuos y se caracteriza por su inmediatez temporal. Utiliza el canal auditivo para la transmisión, y su comprensión puede variar según los antecedentes culturales. Además, la comunicación verbal puede incorporar acciones y gestos que complementan las palabras expresadas. A diferencia de la comunicación escrita, se destaca que la comunicación verbal es efímera y está sujeta a cambios rápidos en el tiempo. (Fajardo Uribe, 2009)

Por lo tanto, la comunicación verbal se refiere a la transmisión de mensajes utilizando palabras habladas o escritas. Es una forma de expresión que involucra el uso del lenguaje para compartir información, ideas, emociones y pensamientos entre las personas. La comunicación verbal puede ocurrir de diversas maneras, como conversaciones cara a cara, discursos, llamadas telefónicas, mensajes escritos, entre otros. Desde el punto de vista psicológico, Durand et al., plantean en su investigación lo siguiente:



En este sentido, el segundo objetivo es realizar una reflexión, a partir del análisis del cuerpo o “mapa” teórico construido, sobre las diferentes funciones psicológicas implicadas en el desarrollo de la comunicación preverbal, verbal y el juego como medio de exteriorización de los actos comunicativos. A través del material analizado se podría inferir que la evidencia empírica apoya que la génesis del desarrollo comunicativo se da a través de los gestos no verbales que refuerzan y construyen el desarrollo comunicativo, siendo también la base para el desarrollo del lenguaje verbal posterior. (Durand et al., 2020)

Vera y Ramírez, también abordan la comunicación verbal desde la perspectiva pedagógica pensando en el desarrollo cognitivo. Al respecto manifiestan:

La necesidad de desarrollar la comunicación verbal a través del uso de estrategias didácticas actualizadas y comprensibles constituye actualmente uno de los retos de la educación, en especial en la educación general básica, en las cuales la conciencia lingüística juega un papel trascendental en la captación de nuevos conocimientos, siendo dicho elemento el vehículo principal para garantizar un desarrollo cognitivo continuo y acorde a las necesidades educativas actuales. (Vera & Ramírez, 2022, p. 1361)

Asimismo, agregar que, en el ámbito verbal, la elección de palabras, el tono de voz, la entonación y la claridad son aspectos clave para asegurar una comunicación efectiva. Además, la comunicación verbal puede ser tanto formal como informal, dependiendo del contexto y la relación entre los interlocutores.

Es importante destacar que la comunicación verbal se complementa con la comunicación no verbal, que incluye gestos, expresiones faciales, posturas



corporales y otros elementos que contribuyen a la transmisión de mensajes de manera más completa y precisa.

2.2.4. Comunicación no verbal

Con la aparición del habla se reforzó la comunicación y se mantuvo la relación directa, pero el juego de palabras no termina de expresar para el otro si el contenido en el lenguaje oral es cierto o no, es por eso, que la interrelación humana basa el tipo de relaciones en base a lo que percibimos intuitivamente del lenguaje no verbal de ese inconstante que refleja realmente la intención del interlocutor, lo cual facilita el contacto con el otro. (Mostacero & Gago, 2021b, p. 3)

La comunicación no verbal se refiere a la transmisión de mensajes sin el uso de palabras habladas o escritas. Incluye una amplia gama de señales y expresiones que se utilizan para comunicar información, emociones, actitudes y significados, y complementa la comunicación verbal. Algunos de los elementos clave de la comunicación no verbal son: Gestos y movimientos faciales que expresan emociones o transmiten información. Uso de las manos y otros movimientos del cuerpo para enfatizar o complementar el discurso.

El lenguaje corporal es parte de la comunicación no verbal y se presentan a través de posturas, movimientos y gestos corporales que pueden comunicar estados de ánimo, intenciones o actitudes. Asimismo, el contacto visual se da a través de la mirada y pueden transmitir interés, confianza o incluso desconfianza. Aquí se sitúa las expresiones de la mirada: El parpadeo, la dilatación de las pupilas y otras expresiones de los ojos pueden comunicar estados emocionales.

La comunicación no verbal es fundamental en la interacción humana, ya que a menudo transmite información de manera más impactante o precisa que las



palabras por sí solas. La interpretación de estas señales puede variar culturalmente, y su comprensión es esencial para una comunicación efectiva. Desde España MARÍA CONCEPCIÓN GORDO ALONSO, tiene una perspectiva desde el arte y dice sobre la comunicación no verbal:

La Comunicación No Verbal es aquello que transmitimos sin palabras. También todo que acompaña nuestras palabras. Es inherente al ser humano, forma parte de nuestra historia evolutiva y va unido a la forma de expresar emociones y sentimientos. En todas las facetas y momentos vitales nos expresamos a través del cuerpo y también recibimos información a través de él. Si hay un ámbito donde cobra especial importancia es el arte. La corporalidad es una pieza fundamental que ayuda a la composición de la obra y a la expresión del mensaje. (Alonso, 2022, p. 1)

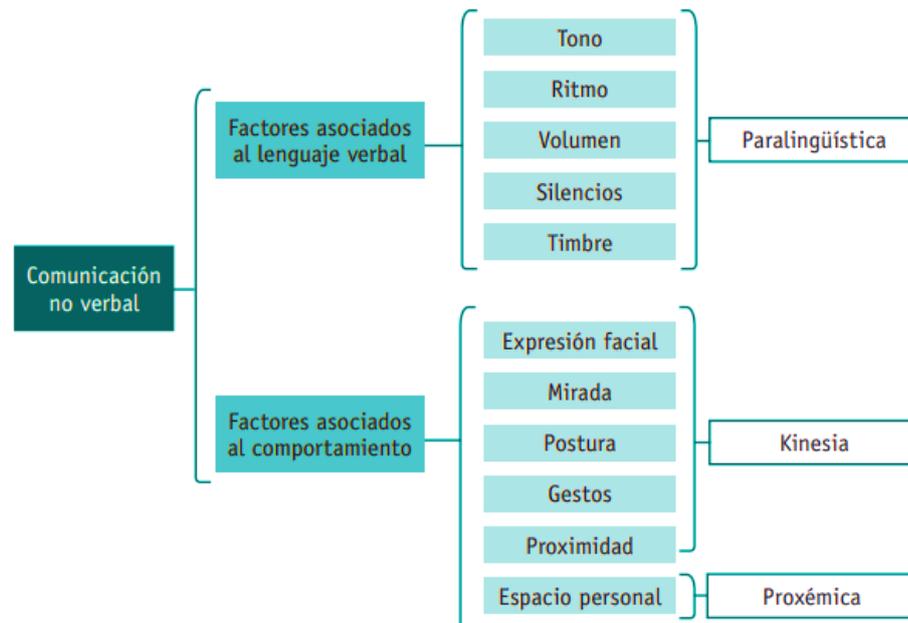
También la comunicación no verbal en la educación física potencia la transmisión efectiva de información, facilita la enseñanza de habilidades motoras, motiva a los estudiantes, gestiona el aula de manera eficiente y contribuye a construir relaciones positivas en el entorno educativo. Aparicio Herguedas et al., en una investigación plantean la importancia en este campo:

Las principales dificultades observadas se relacionan con varios componentes del comportamiento kinésico, paralingüístico y proxémico, sin perder de vista la influencia emocional que les ocasionaba enfrentarse al grupo clase desde la gestión de la disciplina. Es necesario que los estudiantes sean conscientes y reconozcan el valor pedagógico de la capacidad comunicadora que posee todo su cuerpo en la acción docente, como la expresividad gestual, la mirada y la sonrisa, la actitud corporal en el propio espacio, a fin de afrontar las

situaciones de aprendizaje y generar mejores escenarios de interacción y participación con su alumnado. (Aparicio Herguedas et al., 2020, p. 155)

Figura 1

Paralingüística, kinesiología y proximidad



Nota: Hill, McGraw: la paralingüística, la kinesia y la proxemia

2.2.5. Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP

En el sitio web del SERNANP (2020) Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SERNANP me nciona que:

Es un Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Ambiente, a través, del Decreto Legislativo 1013 del 14 de mayo de 2008, encargado de dirigir y establecer los criterios técnicos y administrativos para la conservación de las Áreas Naturales Protegidas – ANP, y de cautelar el mantenimiento de la diversidad biológica. El SERNANP es el ente rector del



Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado – SINANPE, son regulador técnico, trabaja en participación con las autoridades locales, regionales y propietarios reconocidos como áreas de conservación privadas.

El Parque Nacional Bahuaja Sonene, está ubicado en las provincias de Tambopata, Carabaya y Sandía, en los departamentos de Madre de Dios y Puno respectivamente:

Su extensión es de 1'091,416 hectáreas. Su presencia busca conservar un mosaico de hábitats que alberga una gran diversidad de flora y fauna, representada por elementos tanto del sur como del norte amazónico. El PNBS protege elementos únicos en el Perú, como la sabana húmeda tropical (Pampas del Heath), hábitat de especies como el ciervo de los pantanos y el lobo de crin, y las formaciones del valle del Candamo. (SERNANP, s.f., pág. 13)



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación optó por el enfoque cuantitativo con el propósito de adquirir información y generar nuevos conocimientos sobre el tema en cuestión. Según Hernández Sampieri et al., el enfoque cuantitativo implica la recopilación y análisis de datos para responder a preguntas de investigación, validar hipótesis previamente formuladas y se basa en la medición numérica, el conteo y, en muchas ocasiones, en el uso de la estadística para precisar patrones de comportamiento en una población. (Hernández Sampieri et al., 2018)

Babativa Novoa también hace referencia a lo que es un diseño de investigación cuantitativo:

Los diseños de investigación del enfoque cuantitativo, orientan el plan científico del investigador hacia el objeto de estudio en torno a la comprobación de la hipótesis o desarrollo de la estrategia para obtener información y nuevos conocimientos, que pueden ser clasificados como: descubrimientos, innovaciones e inventos. (Babativa Novoa, 2017, p. 46)

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación seleccionado para este estudio es de tipo descriptivo, y el nivel de análisis se sitúa en el ámbito micro social. Los estudios descriptivos pueden permitir la posibilidad de predecir un evento, aunque sean de forma rudimentaria; sin embargo, se debe tener la base teórica correcta, además de antecedentes que muestren un panorama claro de lo que puede pasar. Las dimensiones de comunicación verbal y



comunicación no verbal son abordadas en este estudio. Al respecto Babativa Novoa dice que: “A la investigación descriptiva pertenecen los estudios de casos o serie de casos, que son aquellos que describen en forma magnífica todos los aspectos interesantes y relevantes en casos únicos o pocos frecuentes”. (Babativa Novoa, 2017, p. 52)

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las encuestas son métodos de recopilación de datos que implican la obtención de información directa de individuos o grupos específicos mediante la formulación de preguntas estandarizadas. Estas preguntas pueden ser abiertas o cerradas y se utilizan para recopilar opiniones, actitudes, preferencias, comportamientos u otros datos relevantes para la investigación. Las encuestas pueden llevarse a cabo de diversas formas, en este caso se utilizó el meet en línea para aplicarlo a los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene. Para la comunicación no verbal se empleó la observación.

En una investigación cuantitativa, un cuestionario es un instrumento de recolección de datos que consiste en una serie de preguntas estructuradas y estandarizadas que se administran a los participantes de manera uniforme. El objetivo principal de un cuestionario es obtener datos numéricos o cuantitativos que puedan ser analizados estadísticamente para responder a las preguntas de investigación. Generalmente incluye preguntas cerradas con opciones de respuesta predeterminadas. Para el caso de esta investigación se hicieron preguntas relacionadas a la comunicación verbal y para la comunicación no verbal, se empleó la ficha de observación.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que comparten características específicas y son objeto de estudio. Representa el universo total al cual se busca generalizar los resultados de la investigación. Es importante definir



claramente la población al diseñar un estudio cuantitativo, ya que impacta en la validez y la aplicabilidad de los hallazgos. Es por ello que se la población objeto de estudio en la presente investigación estuvo compuesta por 22 trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene.

La muestra de la presente investigación es censal, es decir se hicieron encuestas a los 22 trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene. La muestra censal, según López y Fachelli, se refiere a una técnica de muestreo empleada en investigaciones o encuestas, en la cual se recopila información de todos los elementos o individuos de una población específica, en lugar de elegir una muestra representativa. En resumen, implica la recolección de datos de cada miembro de la población, sin realizar una selección o muestreo aleatorio. (López-Roldán & Fachelli, 2016, p. 37)

3.5. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Criterios de recolección de datos

- a) Obtención de la autorización de del jefe zonal.
- b) Obtención y la lista de trabajadores y jefe de zona.
- c) Preparación del estudio mediante aprobación del cuestionario.
- d) Aplicación del instrumento y recolección de datos.

Procesamiento de la información

- a) Tabulación.
- b) Proceso detallado de resultado, mediante el programa de Microsoft Excel y la función gráficos dinámicos.
- c) Análisis e interpretación de resultados.
- d) Elaboración de conclusiones y sugerencias.



3.6. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN

El Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, SERNANP, es un Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Ambiente, a través, del Decreto Legislativo 1013 del 14 de mayo de 2008, encargado de dirigir y establecer los criterios técnicos y administrativos para la conservación de las áreas naturales protegidas y cautelar el mantenimiento de la diversidad biológica. Esta entidad trabaja con participación de las autoridades locales, regionales y propietarios reconocidos como áreas de conservación privadas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. COMUNICACIÓN VERBAL DE LOS TRABAJADORES DEL PARQUE NACIONAL BAHUAJA SONENE

Para trabajar el primer objetivo específico, en relación a la comunicación verbal, se realizó una encuesta a los trabajadores del Parque Bahuaja Sonene, teniendo en cuenta indicadores de la comunicación oral y escrita y otros sub indicadores con el fin de conocer la práctica cotidiana sobre el uso de esos recursos.

Tabla 1

Comunicación verbal según el mensaje entre los trabajadores del Parque Nacional

Bahuaja Sonene

COMUNICACIÓN VERBAL	ORAL		ESCRITA		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
WhatsApp (audio y mensaje de texto)	16	27%	6	73	22	100%
De persona a persona (directa)	9	41%	13	59%	22	100%
Correo electrónico	3	14%	19	86%	22	100%
Teléfono (audio y mensajes de texto)	15	68%	7	32%	22	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla 1 presenta un análisis detallado de la frecuencia de uso de diferentes formas de comunicación verbal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene. La muestra se basa en una encuesta realizada a estos trabajadores, donde se evaluaron cuatro tipos de comunicación verbal: WhatsApp (mensaje de texto y audio), comunicación directa de persona a persona, correo electrónico y teléfono (audio y mensajes de texto).

Sobre el uso de WhatsApp (mensaje de texto y audio): Este medio destaca como la forma más utilizada de comunicación verbal, representando el 100% de las respuestas. La mayoría de las interacciones ocurren mediante mensajes de texto, con un 73%, y mensajes de audio, con un 27%. Esto sugiere una fuerte preferencia por la comunicación escrita y la inclusión de elementos verbales orales a través de mensajes de voz.

De persona a persona (directa): La comunicación directa de persona a persona muestra una distribución equitativa entre la comunicación oral y escrita. El 41% de las respuestas indican preferencia por la comunicación oral, mientras que el 59% prefieren la comunicación escrita. Esto podría sugerir que, aunque hay una preferencia por la interacción cara a cara, la comunicación escrita también desempeña un papel significativo.

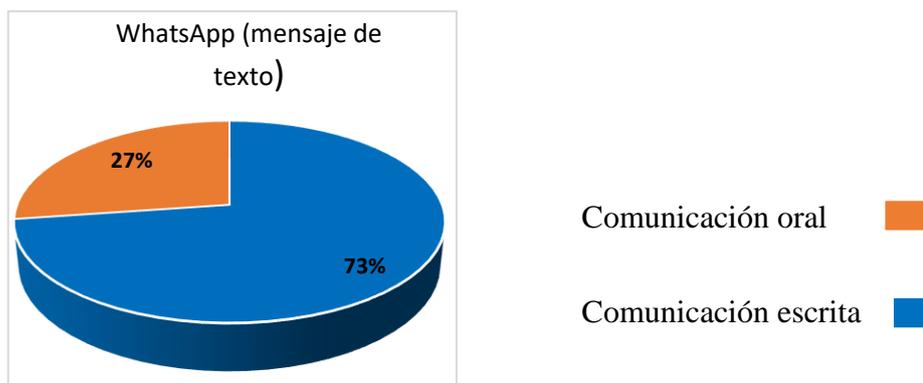
El correo electrónico se presenta como una opción menos utilizada en comparación con otras formas de comunicación, representando el 14% de las respuestas. Sin embargo, el 86% de los casos indican una preferencia por la comunicación escrita a través de esta plataforma.

Teléfono (audio y mensajes de texto): El teléfono, tanto en formato de llamadas como en mensajes de texto, muestra una fuerte utilidad por la comunicación oral, con un 68%, en comparación con el 32% que prefiere la comunicación escrita. Esto sugiere que, aunque la comunicación telefónica es utilizada, el uso general es por la interacción oral.

En resumen, la tabla revela que WhatsApp es la plataforma de comunicación más utilizada entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene, seguida de cerca por la comunicación directa de persona a persona. La preferencia por la comunicación oral o escrita varía según el medio, indicando la importancia de considerar estas preferencias al fomentar una comunicación interpersonal efectiva dentro de la institución.

Figura 2

WhatsApp (mensaje de texto y audio)



INTERPRETACIÓN

A través de un análisis detallado, se revela que el 27% de las comunicaciones se llevan a cabo de manera oral mediante llamadas telefónicas, mientras que un significativo 73% prefiere la modalidad escrita. Estos resultados destacan una preferencia marcada por la comunicación escrita en este contexto específico. Es esencial considerar estas

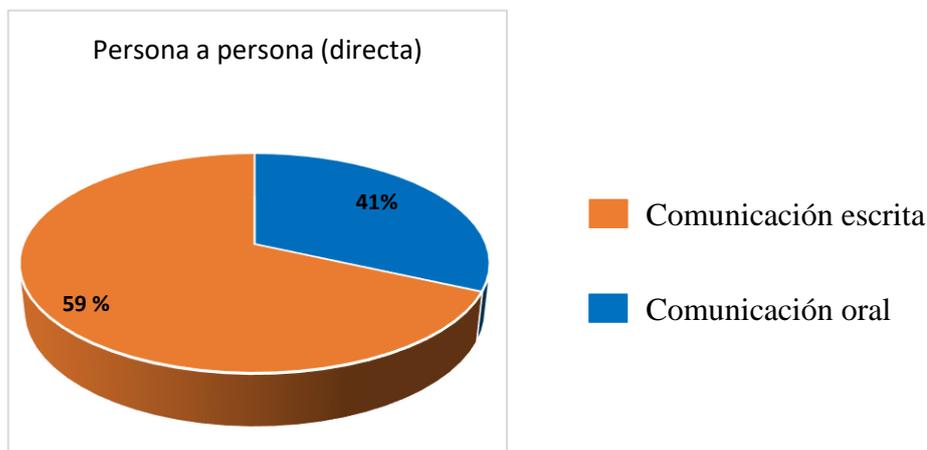
preferencias al desarrollar estrategias de interacción entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene.

Con respecto a las ideas presentadas por Fajardo Uribe (2009), se subraya la esencialidad de la comunicación verbal en diversas situaciones, desde el acceso y el intercambio de información hasta la gestión de desacuerdos y conflictos en entornos empresariales, así como la apertura para discutir ideas. En el caso específico de los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene, se observa que la comunicación se realiza principalmente de manera escrita. Este enfoque se atribuye a la falta de cobertura en los puestos de control, lo que lleva a la transmisión de información mediante radiogramas. Por otro lado, la comunicación oral se emplea con mayor frecuencia en entornos urbanos, facilitando las actividades diarias de los trabajadores.

Esta dualidad en el uso de la comunicación, ya sea oral o escrita, refleja la adaptabilidad de los trabajadores del parque a diferentes medios según las circunstancias. Reconociendo estas preferencias, se pueden implementar estrategias para mejorar la eficacia de la comunicación interna, garantizando así una interacción más fluida y eficiente entre los colaboradores.

Figura 3

Persona a persona (directa)





INTERPRETACIÓN

La figura 3 presenta una clasificación de la comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene, diferenciando entre la comunicación escrita y la comunicación oral en el ámbito de "Persona a persona (directa)". Esta distinción busca proporcionar una visión más detallada de cómo se lleva a cabo la interacción directa entre los colaboradores.

La figura 3 destaca la dualidad en los modos de comunicación directa entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene. La "Comunicación escrita" y "Comunicación oral" son las dos categorías principales que emergen de esta evaluación.

Comunicación Escrita: Este segmento sugiere que existe una faceta significativa de la interacción directa que se realiza mediante la escritura. Esto podría incluir, por ejemplo, comunicaciones formales o informales a través de correos electrónicos, notas, o cualquier otro medio escrito. La preferencia por esta modalidad podría deberse a la necesidad de documentar información o mantener un registro escrito de las interacciones.

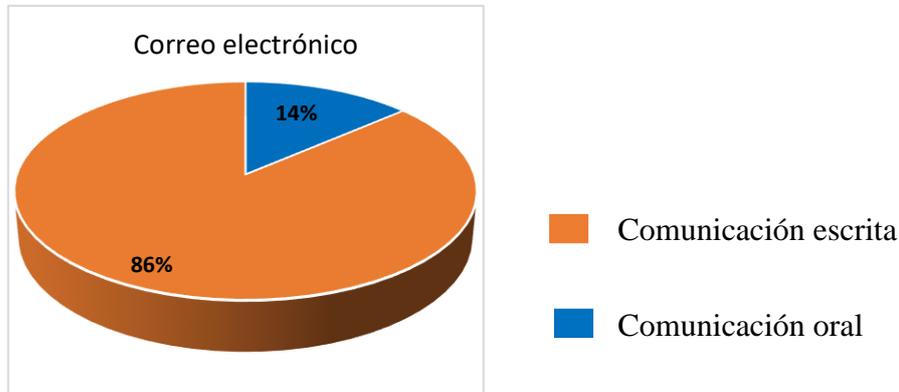
Comunicación Oral: Por otro lado, la presencia de "Comunicación oral" indica que también hay instancias importantes de intercambio directo cara a cara o mediante conversaciones verbales. Esto podría ocurrir en reuniones, discusiones informales o durante la realización de tareas que requieren una comunicación inmediata y directa.

En conjunto, la figura sugiere que la comunicación interpersonal directa entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene abarca tanto aspectos escritos como orales. Esta combinación refleja la complejidad y diversidad de las interacciones en el contexto laboral, donde diferentes modalidades pueden ser utilizadas según la naturaleza y los requisitos específicos de cada situación. Entender esta dinámica contribuirá a

fortalecer la comunicación entre los colaboradores, fomentando así un ambiente de trabajo más efectivo y colaborativo.

Figura 4

Correo electrónico



INTERPRETACIÓN

La comunicación a través del correo electrónico dentro del contexto de los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene revela una marcada preferencia por la modalidad escrita, con un 86%, en comparación con el 14% que opta por la comunicación oral. Estos datos resaltan la significativa inclinación hacia la escritura en este medio específico de interacción.

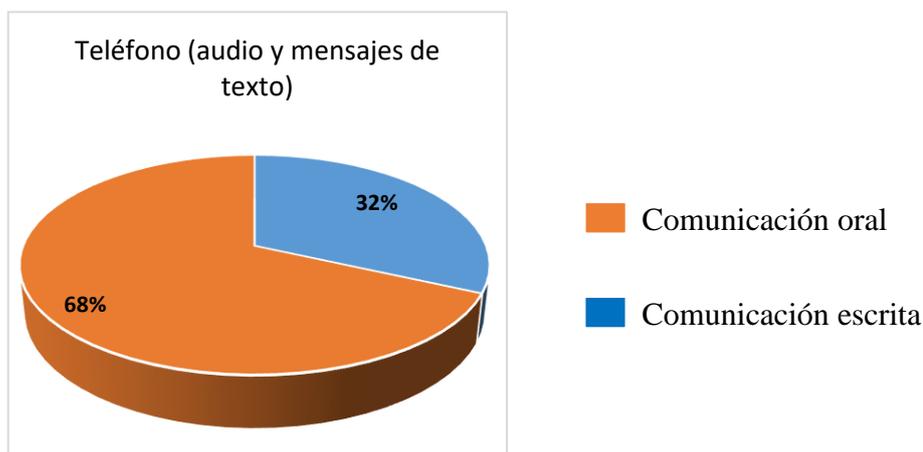
Según las reflexiones de Medina J. R. (2022), el correo electrónico, en el marco de las Nuevas Tecnologías, se ha consolidado como uno de los principales medios de comunicación en la actualidad, abarcando tanto el ámbito privado como el público y profesional. Este medio presenta características híbridas que combinan elementos de la comunicación oral y escrita, siendo considerado comúnmente como una forma de escritura verbal. Medina destaca la diversidad de funciones y estilos presentes en el correo electrónico, influenciados por tres factores clave: el remitente, el destinatario y el propósito del mensaje. (p. 13)

En el contexto específico del Parque Nacional Bahuaja Sonene, la prevalencia del correo electrónico como el medio de comunicación más utilizado entre los trabajadores se destaca significativamente. Este medio es empleado para una amplia gama de propósitos, desde solicitudes hasta documentos oficiales como oficios y cartas. La institución en su totalidad ha adoptado el correo electrónico como el principal canal de comunicación, subrayando su papel fundamental en la coordinación y colaboración efectiva entre los colaboradores.

La interpretación sugiere que la elección del correo electrónico como medio de comunicación principal está arraigada en su versatilidad y capacidad para abordar diversas necesidades comunicativas. Esta preferencia destaca la importancia de comprender las dinámicas de comunicación específicas de la institución para mejorar aún más la eficacia y la eficiencia en la interacción entre los trabajadores.

Figura 5

Teléfono (audio y mensajes de texto)



INTERPRETACIÓN

La Figura 5, centrada en la categoría "Teléfono (audio y mensajes de texto)", proporciona una representación visual de la comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene, diferenciando entre la comunicación oral y la escrita en este contexto específico.

La figura subraya la dualidad en las formas de comunicación a través del teléfono entre los trabajadores de la institución. Esta división se presenta en dos categorías principales: "Comunicación oral" y "Comunicación escrita".

Comunicación Oral: La presencia de esta categoría sugiere que existe una proporción significativa de interacciones telefónicas que se llevan a cabo de manera oral. Esto podría incluir llamadas telefónicas convencionales donde la información se transmite verbalmente, destacando la importancia de la comunicación hablada en ciertos contextos laborales.

Comunicación Escrita: La categoría de "Comunicación escrita" indica que también hay instancias donde la comunicación telefónica se realiza mediante mensajes de texto. Este enfoque podría utilizarse para transmitir información de manera escrita de manera más inmediata y eficiente.

En general, la figura sugiere que la comunicación telefónica entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene abarca tanto aspectos orales como escritos. Esta variedad de enfoques destaca la flexibilidad de los colaboradores al adaptarse a diferentes modalidades según la naturaleza y las necesidades específicas de cada situación.

Entender esta dinámica de comunicación es crucial para fortalecer las interacciones entre los trabajadores, facilitando así un ambiente laboral más efectivo y

colaborativo. La figura proporciona una instantánea visual útil de las preferencias y prácticas comunicativas en este entorno particular.

4.2. COMUNICACIÓN NO VERBAL ENTRE LOS TRABAJADORES DEL PARQUE NACIONAL BAHUAJA SONENE

En el segundo objetivo específico, se menciona a la comunicación no verbal, por tal razón se aplicó una ficha de observación a los trabajadores del Parque Nacional Bahuaje Sonene con el fin de ver la utilización de los gestos y movimientos faciales y corporales.

Tabla 2

Comunicación no verbal según las expresiones en el saludo del personal del Parque Nacional Bahuaja Sonene.

		SONRISA		MOLESTIA		SERIEDAD		TIMIDEZ		TOTAL	
COMUNICACIÓN		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
NO VERBAL											
Las expresiones al momento de saludar	Expresión facial	8	36%	2	9%	10	45%	2	9%	22	100%
	Expresión de los ojos	6	27%	3	14%	9	41%	4	18%	22	100%
	Expresión corporal de las manos	8	36%	2	9%	10	45%	2	9%	22	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Tabla 2 proporciona un análisis detallado de la comunicación no verbal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene, centrándose en las expresiones



faciales, la expresión de los ojos y la expresión corporal de las manos. La evaluación se realiza en términos de sonrisa/alegría, molestia, seriedad y timidez.

Expresión Facial: El 36% de las respuestas indican expresiones faciales asociadas con sonrisa/alegría, mientras que un 45% representa expresiones de seriedad. Esto sugiere que, al saludar, hay una proporción significativa de trabajadores que manifiestan una actitud positiva, pero también se observa un componente de seriedad en un porcentaje notable.

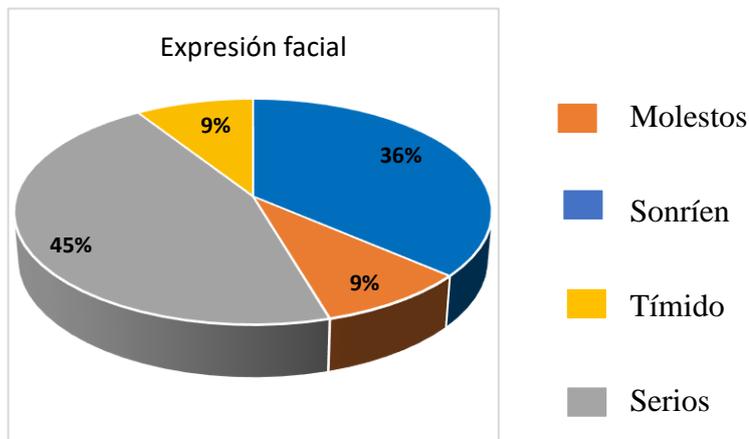
Expresión de los Ojos: Un 27% de las respuestas indican expresiones de sonrisa/alegría a través de los ojos, mientras que un 41% representa expresiones de seriedad. La expresión de los ojos refleja la dualidad de emociones similar a las expresiones faciales.

Expresión Corporal de las Manos: El 36% de las respuestas indican expresiones con las manos asociadas a sonrisa/alegría, y un 45% representa expresiones de seriedad. Esto muestra coherencia con las expresiones faciales y de los ojos, destacando la importancia de las manos en la comunicación no verbal durante el saludo.

La tabla revela que, al momento de saludar, los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene muestran una combinación de emociones positivas y seriedad en sus expresiones no verbales. Esta diversidad en las señales no verbales puede deberse a la naturaleza del entorno laboral, donde la cordialidad y la seriedad coexisten, y la comunicación no verbal desempeña un papel vital en la construcción de relaciones efectivas entre los colaboradores.

Figura 6

Expresión facial



INTERPRETACIÓN

La Figura 6 proporciona una representación visual de las expresiones faciales de los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene durante el saludo, categorizadas en molestos, sonríen, tímido y serios. La interpretación de los datos se basa en los porcentajes asociados con cada categoría.

Al observar las expresiones faciales durante el saludo entre los trabajadores, se destaca la siguiente distribución:

Molestos (9%): Un pequeño porcentaje de trabajadores muestra expresiones faciales asociadas con molestia. Esto podría atribuirse a diversos factores, como situaciones específicas o interacciones pasadas.

Sonríen (36%): La mayoría de los trabajadores, representando un 36%, exhiben expresiones faciales alegres y sonrientes al saludar. Esto sugiere una actitud positiva y cordialidad en la interacción inicial.



Tímidos (9%): Un pequeño porcentaje se percibe como tímido al saludar. Este comportamiento podría estar relacionado con la personalidad individual o la relación específica entre los trabajadores.

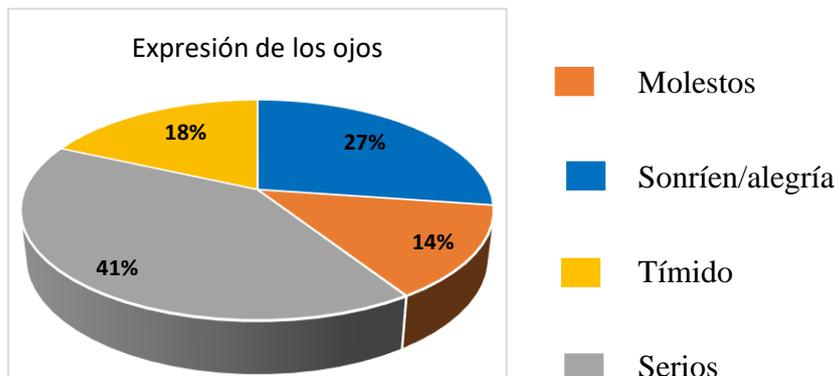
Serios (45%): Un grupo significativo muestra seriedad en sus expresiones faciales durante el saludo. Esta actitud puede reflejar la formalidad y el respeto en ciertos contextos laborales.

Las expresiones faciales desempeñan un papel crucial en la comunicación no verbal, transmitiendo emociones y sentimientos. Según Fonseca M. G. (2009), estas expresiones permiten moderar la interacción y empoderar al destinatario al proporcionar pistas sobre el estado emocional del emisor. En este caso, la figura refleja la diversidad de emociones expresadas durante el saludo, lo que puede influir en la dinámica de la interacción interpersonal.

La figura indica que, al saludar, los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene muestran una variedad de expresiones faciales, desde la seriedad hasta la alegría. Esta diversidad puede estar influida por la confianza entre los colaboradores y la naturaleza del entorno laboral. Entender estas expresiones faciales contribuye a una comunicación más efectiva y fortalece las relaciones interpersonales en el contexto laboral.

Figura 7

Expresión de los ojos



INTERPRETACIÓN

La Figura 7 presenta una representación visual de las expresiones de los ojos de los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene durante el saludo, categorizadas en molestos, sonrían/alegría, tímido y serios. La interpretación se basa en los porcentajes asociados con cada categoría.

Al analizar las expresiones de los ojos durante el saludo entre los trabajadores, se destacan los siguientes hallazgos:

Molestos (14%): Un 14% de los trabajadores exhiben expresiones de molestia a través de sus ojos durante el saludo. Esto puede sugerir ciertas tensiones o insatisfacciones en las interacciones.

Sonríen/Alegría (27%): Un porcentaje significativo del 27% muestra expresiones alegres y de alegría en sus ojos al saludar. Esto indica una actitud positiva y cordial en las interacciones iniciales.

Tímidos (18%): Un 18% presenta expresiones de timidez a través de la mirada durante el saludo. Este comportamiento puede estar relacionado con la personalidad individual de los trabajadores o la naturaleza de su relación.

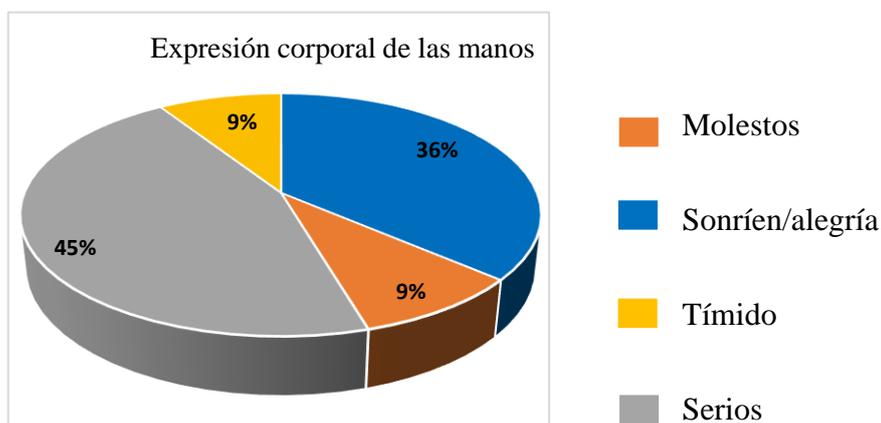
Serios (41%): La mayoría, representando un 41%, muestra seriedad en sus expresiones de ojos al saludar. Esta actitud puede reflejar la formalidad y el respeto en ciertos contextos laborales.

La figura se alinea con la teoría de Hill (2013), que destaca la importancia de la apariencia y la mirada en la comunicación. Los ojos transmiten información crucial y pueden indicar escucha activa, alegría, timidez o seriedad, influyendo en la percepción durante una interacción.

La figura revela que, al saludar, la expresión de los ojos entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene abarca una variedad de emociones, desde la seriedad hasta la alegría. Estas expresiones oculares complementan las expresiones faciales y contribuyen a la complejidad de la comunicación no verbal, lo que refleja la diversidad de emociones y actitudes en el entorno laboral. Entender estos matices es esencial para fomentar una comunicación efectiva y comprensión mutua entre los colaboradores.

Figura 8

Expresión de las manos



INTERPRETACIÓN

La Figura 8 presenta una representación visual de las expresiones corporales de las manos de los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene durante el saludo, categorizadas en molestos, sonrén/alegría, tímido y serios. La interpretación se basa en los porcentajes asociados con cada categoría.

Analizando las expresiones corporales de las manos durante el saludo entre los trabajadores, se observan los siguientes resultados:

Molestos (9%): Un pequeño porcentaje del 9% muestra expresiones molestas al estrecharse las manos. Esto puede indicar ciertas tensiones o incomodidades en la interacción.

Sonrén (36%): La mayoría, un 36%, muestra expresiones de alegría y sonrisas al momento de saludar con las manos. Este comportamiento refleja una actitud positiva y cordial durante el encuentro.

Tímidos (9%): Un pequeño porcentaje se percibe como tímido al estrecharse las manos. Esta expresión puede estar relacionada con la personalidad individual o la naturaleza de la relación entre los trabajadores.

Serios (45%): La mayoría abrumadora, representando un 45%, muestra seriedad en las expresiones de las manos durante el saludo. Esta actitud puede estar asociada con la formalidad y el respeto en entornos laborales específicos.

El resultado de la figura 8 se relaciona con la teoría de Navarro P. F. (2010), quien destaca que las manos y los gestos ofrecen un amplio registro de comunicación no verbal.



La manera en que se estrechan las manos puede transmitir sinceridad, honestidad y autoridad.

El resultado revela que, al saludar, las expresiones de las manos entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene varían en tono y actitud. Desde expresiones de alegría hasta seriedad, estas acciones no verbales complementan la comunicación global y demuestran la diversidad de actitudes y emociones presentes en las interacciones laborales. Entender estos gestos es esencial para interpretar las dinámicas del saludo y fortalecer la confianza y la relación entre los colaboradores.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La combinación de comunicación verbal y no verbal demuestra la riqueza y complejidad de las interacciones entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene. La adaptabilidad en el uso de diferentes canales de comunicación sugiere una capacidad para ajustarse a las condiciones y limitaciones del entorno laboral porque se destaca la importancia de entender y mejorar la comunicación interpersonal en el Parque Nacional Bahuaja Sonene, reconociendo la diversidad de expresiones y adaptaciones necesarias en un entorno laboral único.

SEGUNDA: La comunicación verbal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaja Sonene se manifiesta principalmente a través de medios escritos, como correos electrónicos y mensajes de texto, con un 86% de preferencia. Esto puede deberse a la falta de cobertura en ciertas áreas, lo que hace que la comunicación escrita sea más eficiente. El 68% de la comunicación telefónica se realiza de manera oral, destacando la importancia de las llamadas en el entorno laboral, especialmente para aquellos que trabajan en la ciudad. La diversidad de canales de comunicación verbal, como WhatsApp, llamadas telefónicas y correo electrónico, refleja la adaptabilidad de los trabajadores para utilizar diversas herramientas según las necesidades y circunstancias.

TERCERA: Las expresiones no verbales, como las sonrisas al saludar, indican un ambiente laboral que valora la cordialidad y las relaciones positivas entre los trabajadores. Durante el saludo, las expresiones faciales de alegría predominan, con un 36%, seguidas de expresiones serias con un 45%. Esto



indica una diversidad de emociones al interactuar entre los trabajadores. La mirada y expresión de los ojos reflejan un equilibrio entre sonrisas y seriedad, con un 27% y 41%, respectivamente, mostrando la complejidad de las interacciones no verbales. Al estrecharse las manos, el 36% de las interacciones se realizan con expresiones alegres, destacando la importancia de este gesto para transmitir cordialidad y positivismo.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A los directivos del SERNANP, considerar programas de capacitación en habilidades de comunicación interpersonal para fortalecer las relaciones laborales y promover un ambiente de trabajo más armonioso entre los trabajadores que laboran en el Parque Nacional Bahuaja Sonene.

SEGUNDA: Explorar estrategias para mejorar la cobertura de comunicación verbal en áreas con limitada conectividad, buscando soluciones que permitan una comunicación más eficiente al interior de la organización a través de los medios digitales.

TERCERA: Fomentar prácticas que fortalezcan la confianza y la apertura en la comunicación, especialmente en contextos donde la seriedad prevalece, para mejorar la comprensión mutua entre los trabajadores que laboran en el Parque Nacional Bahuaja Sonene.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, M. C. G. (2022). La comunicación no verbal en la expresión artística: El arte es una forma de encontrarnos a nosotros mismos. *HUMAN REVIEW. International Humanities Review/Revista Internacional de Humanidades*, 15(6), 1-11.
- Aparicio Herguedas, J. L., Romero Martín, M. R., Asún Dieste, S., & Fraile Aranda, A. (2020). *La comunicación no verbal en la formación del profesorado de educación física: Dificultades y limitaciones experimentadas*.
- Babativa Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*.
- Bohorquez Gallegos, C. A., & Sánchez Vicuña, G. M. (s. f.). *La importancia de la comunicación no verbal en la comunicación interpersonal entre mentora-Mentorada*.
- Carbajal Quispe, N. (s. f.). *Comunicación interpersonal y clima organizacional en la Dirección Regional de Educación Puno-2018*.
- Choque Limo, Y. (2021). *La comunicación interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco-2020*.
- Durand, M. F., Martínez, M. S., Gago Galvagno, L. G., & Elgier, A. M. (2020). *El desarrollo temprano de la comunicación verbal y preverbal: Estudiando la importancia del juego*.
- Fajardo Uribe, L. A. (2009). A propósito de la comunicación verbal. *Forma y función*, 22(2), 121-142.
- Galeano, E. C. (1997). *Modelos de comunicación* (Vol. 143). Macchi España.
- Gamarra-Moscoso, M. A., & Flores-Mamani, E. (2020). Pensamiento creativo y relaciones interpersonales en estudiantes universitarios. *Investigación Valdizana*, 14(3), 159-168.



- Guillén Fonseca, M. (2011). Habilidades de comunicación en la relación médico-enfermera en la Atención Primaria de Salud. *Revista Cubana de enfermería*, 27(3), 220-227.
- Hanco Gomez, M. S., Carpio Maraza, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores Mamani, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@ cción*, 12(3), 186-194.
- Hernández Junco, V., Herrera Pérez, K. L., & Mena Moreno, M. (2019). Entrenamiento socio-psicológico para mejorar la competencia comunicativa interpersonal: Estudio de un caso. *Comuni@ cción*, 10(1), 5-20.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana México.
- Leal-Costa, C., Tirado González, S., Ramos-Morcillo, A. J., Ruzafa-Martínez, M., Díaz Agea, J. L., & van-der Hofstadt Román, C. J. (2020). Communication Skills and Professional Practice: Does It Increase Self-Efficacy in Nurses? *Frontiers in psychology*, 11, 1169.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2016). La encuesta. *Metodología de la investigación social cuantitativa*.
- Marín Domínguez, N., García González, A. J., & Bueno Moreno, M. R. (2017). COMUNICACIÓN INTERPERSONAL En equipos de mentoría universitaria. *Omnia*, 7, 59-82.
- Mostacero, M. S. P., & Gago, D. O. (2021a). Influencia de la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 3881-3894.



- Mostacero, M. S. P., & Gago, D. O. (2021b). Influencia de la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 3881-3894.
- Navarro Rojas, A. M. (2019). *Impactos de la comunicación interpersonal en la autonomía de la gestante durante los controles prenatales en el Centro de Salud "Siete Cuartones" (Cusco) entre enero y febrero del 2018.*
- Noreña Valles, G. K. (2021). *La comunicación interpersonal en el ciudadano del centro poblado Cruz Blanca en plena pandemia 2020.*
- Paz, V. G. (2012). Comunicación organizacional. *Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio.*
- Rojas Ochoa, M. (2016). *Comunicación interpersonal y la atención al usuario en la sede central de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2015.*
- Romeu Aldaya, V. L. (2015a). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Questión*, no. 48. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/50677>
- Romeu Aldaya, V. L. (2015b). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Question.*
- Samata Peña, Y. (2019). *Comunicación interpersonal y gestión organizacional en las instituciones educativas primarias del distrito de Santo Tomás-Chumbivilcas—Cusco 2018.*
- Soria, M. S. (2008). Organizaciones saludables y desarrollo de recursos humanos. *Revista de trabajo y seguridad social. CEF*, 179-214.
- Vera, N. R. M., & Ramírez, A. C. G. (2022). Estrategia Didáctica para el Desarrollo de la Comunicación Verbal en los Estudiantes de Educación General Básica en la Unidad Educativa Olmedo de Portoviejo, Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(4), 23.



ANEXOS

ANEXO A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo es la comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-SERNANP-Puno?	Analizar la comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-SERNANP-Puno.	La comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-SERNANP-Puno, es importante, porque la comunicación verbal y no verbal se practican de manera permanente.	Comunicación interpersonal	Comunicación verbal	Vía teléfono WhatsApp Correo electrónico Persona a persona	Método: cuantitativo – descriptivo. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Universo: 22 trabajadores. Muestra: censal Encuesta y ficha de observación se realizó a los 22 trabajadores
¿Cómo es la comunicación verbal a nivel interno entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-Puno?	Conocer la comunicación verbal a nivel interno entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-Puno.	La comunicación verbal a nivel interno es significativamente importante entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-Puno.		Comunicación no verbal	Sonrisa Alegria Molestia Seriedad	
¿Cómo es la comunicación verbal a nivel interno entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-Puno?	Identificar la comunicación verbal a nivel interno entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-Puno.	La comunicación no verbal a nivel interno es significativamente importante entre los trabajadores del Parque Nacional Bahujaja Sonene-Puno.				



ANEXO B. Autorización de la encuesta

**SERVICIO NACIONAL DE AREAS NATURALES PROTEGIDAS POR EL ESTADO
SERNANP
Parque Nacional Bahuaja Sonene**

"Año de la Universalización de la Salud"

MEMORÁNDUM MÚLTIPLE N° 018 - 2020 – SERNANP – PNBS/J

Para : El Personal del PNBS
Asunto : Brindar a poyo en encuesta
Fecha : Puno, 14 de diciembre del 2020

Me dirijo a ustedes, para comunicarles que mi despacho aprobó la ejecución del proyecto de tesis denominado **"COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE LOS TRABAJADORES DEL PARQUE NACIONAL BAHUAJA SONENE-SERNANP-2020"** por lo cual a cada uno de ustedes facilitar con la encuesta que realizara la Srta. Nelly Grity Salamanca Coaquira como parte de la ejecución de su proyecto.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
ARANIBAR HUAQUISTO David
Felix FAU 20478053178 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/12/2020 08:02:24-0500

David Félix Aranibar Huaquisto
Jefe del Parque Nacional Bahuaja Sonene
SERNANP

C.c Archivo
DFAHlejarn
CUT:

*Señal de la Jefatura de PNBS
Fol. de febrero N° 64 arcaojos
Teléfono 051 252282 0705522890*

*Oficina de Maestría de Sur
Dr. Cajamarca N° 346 cajamarca
Cuzco - Puno*



ANEXO C. Aplicación de encuesta a trabajadores

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey titled "ENCUESTA-GP-2020". The form is in edit mode, showing a question titled "COMUNICACIÓN INTERPERSONAL ENTRE". Below the title, there is a description field. The question is followed by two input fields: "sexo" with radio button options for "Mujer" and "Hombre", and "edad" with a "Texto de respuesta corta" (short text response) field. The browser's address bar shows the URL: https://docs.google.com/forms/d/12qNEknOwvAYXjpo_tkTO0nJ6vRkKG50lko6HT96CkPQ/edit?usp=drive_web. The Windows taskbar at the bottom shows the date and time as 21:37 on 14/05/2022.

Link de la encuesta virtual

https://docs.google.com/forms/d/12qNEknOwvAYXjpo_tkTO0nJ6vRkKG50lko6HT96CkPQ/edit?usp=drive_web



ANEXO D. Modelo de ficha de observación



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



INDICACIONES: En la siguiente ficha de observación se analiza la comunicación verbal y no verbal, de los trabajadores del Parque Nacional ~~Bahuaja Sonene~~.

COMUNICACIÓN NO VERBAL		SONRIEN/ ALEGRIA	MOLESTO	SERIOS	TIMIDO	TOTAL
		N° <i>Don</i>	N° <i>Don</i>	N° <i>Don</i>	N° <i>Don</i>	N° <i>Don</i>
Al momento de saludar	Expresión facial					
	Expresión de los ojos					
	Expresión corporal de las manos					



ANEXO E. Modelo de encuesta



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL



INDICACIONES: En la siguiente encuesta se hace afirmaciones con las que Usted puede o no estar de acuerdo según su experiencia de trabajo y punto de vista. La información recabada se hace con fines de investigación científica, por lo que solicitamos su colaboración objetiva para el llenado de las alternativas.

EDAD:

SEXO:



COMUNICACIÓN VERBAL	Nº	Nº	Total
llamada telefónica (mensaje y timbre de voz)			
conversación persona a persona			
correo electrónico			
Mensajes por redes sociales			



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Nelly Grity Salamanca Coaguera
identificado con DNI 41246782 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Comunicación interpersonal entre los trabajadores del
Parque Nacional Bahuajó Sonene - Servicio Nacional de Áreas
Naturales Protegidos por el Estado, Puno, 2020 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 23 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Nelly Gily Salamanca Coaguira identificado con DNI 47296352 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"Comunicación interpersonal entre los trabajadores del Parque Nacional Bahuaña Sonene - Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado, Puno, 2020"

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

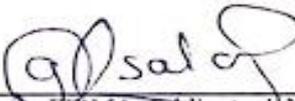
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 23 de enero del 2024


PIRMA (obligatoria)



Huella