

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Comunicación y Marketing



INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ – CUSCO 2021.

Tesis presentada por la Bachiller:

Farfán Beltrán Flor Carolina

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Comunicación y
Marketing**

Asesor:

Dr. Rosado Zavala Federico Miguel

Arequipa - Perú

2022

DICTAMEN APROBATORIO

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA ESCUELA DE POSTGRADO DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 10 de Enero del 2022

Dictamen: 005427-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 005427, presentado por:

2006003172 - FARFAN BELTRAN FLOR CAROLINA

Titulado:

**INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA
MUNICIPALIDAD DE WANCHAQ ? CUSCO 2021.**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**1329 - GUTIERREZ AGUILAR OLGER ALBINO
DICTAMINADOR**



**5648 - RODRIGUEZ VARGAS ALEJANDRO VICTOR
DICTAMINADOR**



**6181 - BAHAMONDES GARCIA BRENDA CECILIA
DICTAMINADOR**



Dedicatoria

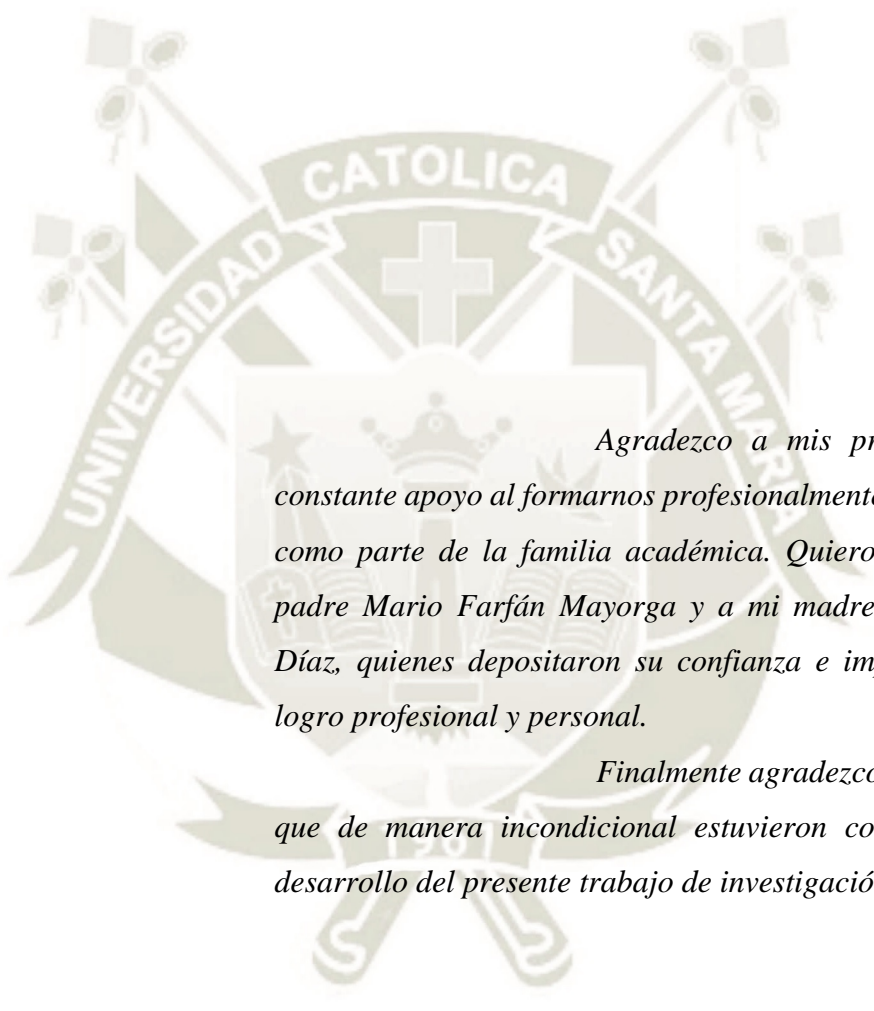
En primer lugar, le dedico este trabajo de investigación a Dios por permitirme cumplir con mis objetivos mediante la sabiduría, eficacia y paciencia. De igual manera les dedicamos este gran logro a mis padres quienes con su apoyo incondicional me guían y acompañan en mi crecimiento personal y profesional, siempre con el fin de hacer realidad mis sueños, en especial este que hoy culmina. También le dedico este trabajo a mi niña Larita Carolina, quien es mi motor y motivo.

Estoy segura que este logro representa el final de una etapa que me brinda las herramientas necesarias para continuar con mi vida profesional exitosa y de este modo disfrutar de los futuros logros profesionales y personales.

Flor Carolina



Agradecimiento



Agradezco a mis profesores por su constante apoyo al formarnos profesionalmente y considerarnos como parte de la familia académica. Quiero agradecer a mi padre Mario Farfán Mayorga y a mi madre Malena Beltrán Díaz, quienes depositaron su confianza e impulsaron en este logro profesional y personal.

Finalmente agradezco a todos aquellos que de manera incondicional estuvieron colaborando en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Flor Carolina

INDICE GENERAL

DICTAMEN APROBATORIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

LISTA DE ABREVIATURAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION 1

Hipótesis..... 3

Objetivos 3

Objetivo General 3

Objetivos Específicos 3

Justificación Del Problema..... 4

Justificación Teórica 4

Justificación Metodológica 4

Justificación Práctica..... 4

1. MARCO TEORICO 5

1.1. Fundamentos teóricos 5

1.1.1. Comunicación:..... 5

1.1.2. Funciones de la comunicación..... 6

1.1.3. El proceso de la comunicación 6

1.1.4. Comunicación organizacional 7

1.1.5. Tipos de comunicación Organizacional 8

1.1.6. Comunicación interna..... 10

1.1.7. Funciones Especiales de la Comunicación Interna 11

1.1.8. Tipos de comunicación Interna..... 12

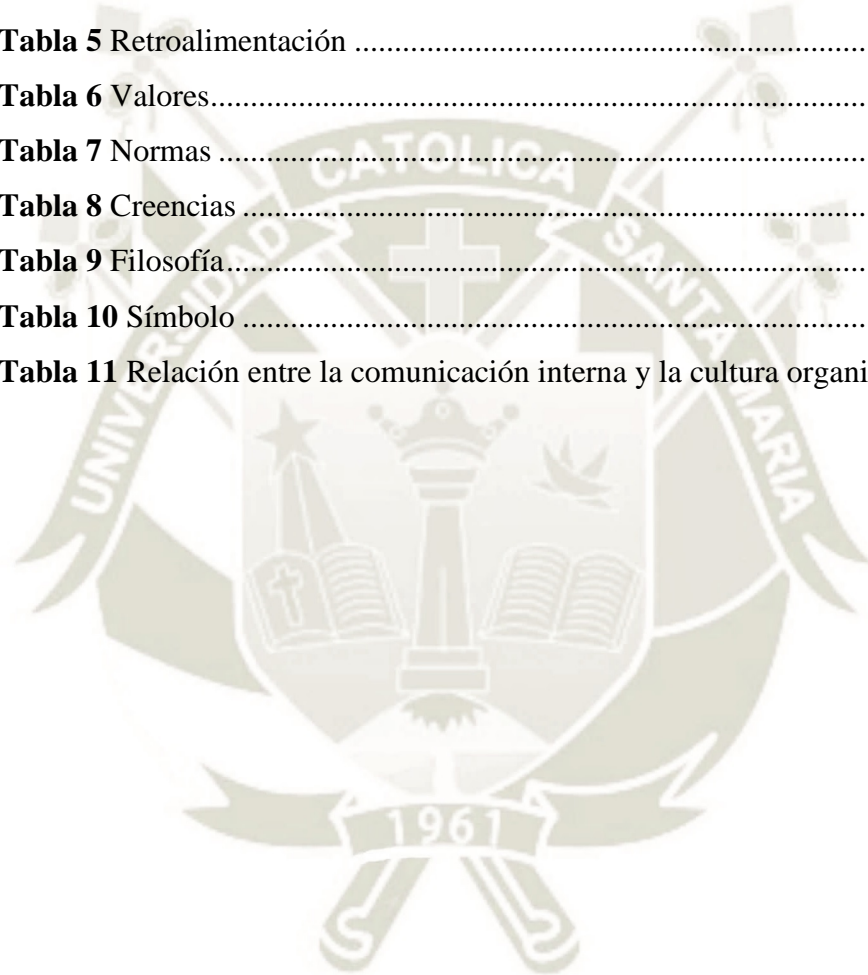
1.1.9. Dimensiones de la Comunicación interna..... 14

1.1.10. Cultura..... 15

1.1.11.	Cultura Organizacional	15
1.1.12.	Características De La Cultura Organizacional.....	18
1.1.13.	Clasificación De La Cultura Organizacional	19
1.2.	Antecedentes Investigativos	20
1.2.1.	Antecedentes internacionales.	20
1.2.2.	Antecedentes nacionales.....	22
2.1.	Tipo de investigación	26
2.4.1.	Instrumentos	26
2.4.2.	Validación del Instrumento	27
2.4.3.	Campos de verificación	27
2.4.4.	Unidades de estudio.....	28
3.	RESULTADOS Y DISCUSION.....	29
	DISCUSIÓN DE LA ENTREVISTA	40
	CONCLUSIONES	43
	RECOMENDACIONES	44
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	45
	ANEXOS	

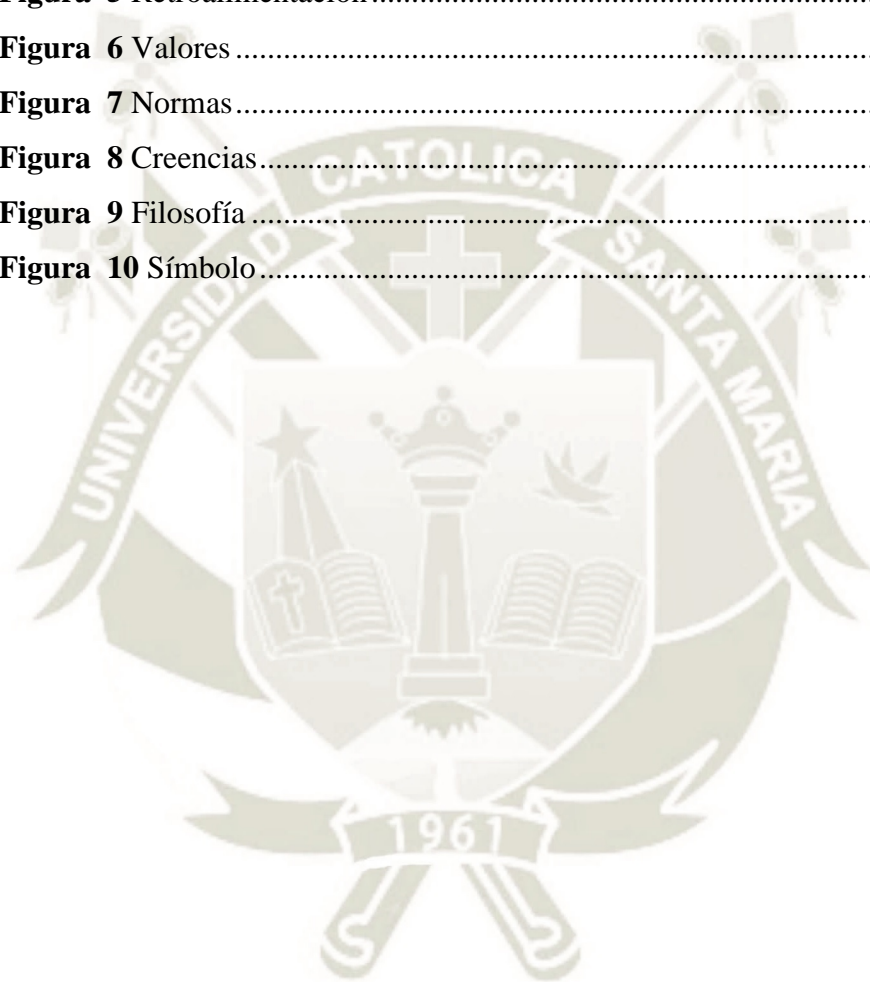
INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comunicación Interna	29
Tabla 2 Cultura Organizacional.....	30
Tabla 3 Patrones de comunicación	31
Tabla 4 barreras de la comunicación	32
Tabla 5 Retroalimentación	33
Tabla 6 Valores.....	34
Tabla 7 Normas	35
Tabla 8 Creencias	36
Tabla 9 Filosofía.....	37
Tabla 10 Símbolo	38
Tabla 11 Relación entre la comunicación interna y la cultura organizacional	39



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Comunicación Interna.....	29
Figura 2 Cultura Organizacional.....	30
Figura 3 Patrones de comunicación.....	31
Figura 4 barreras de la comunicación.....	32
Figura 5 Retroalimentación.....	33
Figura 6 Valores.....	34
Figura 7 Normas.....	35
Figura 8 Creencias.....	36
Figura 9 Filosofía.....	37
Figura 10 Símbolo.....	38



LISTA DE ABREVIATURAS

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences.



RESUMEN

La investigación titulada “Influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Wanchaq – Cusco 2021”, cuya finalidad es Identificar la influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq. Durante el desarrollo de la investigación se realizó el análisis teórico de las variables, comunicación interna y cultura organizacional. La metodología aplicada en la investigación es de tipo aplicada debido a que se utiliza un instrumento de investigación, tiene un diseño no experimental porque en la investigación no se realizó la manipulación de variables, es de corte transversal porque el estudio se realiza en un momento determinado (2021), tiene un nivel descriptivo correlacional que analiza el grado de influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq.

La técnica utilizada para la recolección de la información fueron dos cuestionarios de cada variable de estudio, para la medición de las variables se utilizó la escala de Likert. La primera es sobre la comunicación interna que constaba de 18 preguntas, las que estaban distribuidas de acuerdo a las dimensiones de variable de estudio, el segundo cuestionario fue de la cultura organizacional, la cual constaba de 10 preguntas, de acuerdo a las dimensiones de las variables de estudio. La muestra fue seleccionada por convención, se aplicó a 77 trabajadores de la municipalidad distrital de Wanchaq. La interpretación de los datos se realizó utilizando el software Excel y el SPSS.

En conclusión, se observó que la Comunicación Interna tiene un nivel medio de influencia en la Cultura Organizacional, con respecto a la dimensión patrones de comunicación se obtiene el siguiente resultado, el 71.4% de los trabajadores encuestados señalan que la forma de trabajo y el cultura organizacional es poco agradable, con respecto a las barreras de comunicación el 62.8%, señala existe distorsión en los mensajes, mientras que en aspectos de retroalimentación la municipalidad se encuentra en medio, de este modo se observa que no existe un buen nivel de relación entre los funcionarios, jefes de áreas y trabajadores tienen poco interés del trabajo que realizan del mismo modo hacia la institución, entonces llegamos a la conclusión de que en la Municipalidad Distrital de Wanchaq, la Comunicación Interna entre los funcionarios es poco visible, del mismo modo la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq es deficiente.

Palabras claves:

Comunicación interna, Cultura Organizacional.

ABSTRACT

The research entitled "Influence of Internal Communication on Organizational Culture in the Municipality of Wanchaq - Cusco 2021", whose purpose is to identify the relationship between Internal Communication and Corporate Culture in the staff of the Municipality of Wanchaq. During the development of the research, the theoretical analysis of the variable internal communication and organizational culture was carried out, the methodology applied in the research is of the applicative type, because a research instrument is used, it has a non-experimental design, because in the research the manipulation of variables was not performed, it is cross-sectional because the study is conducted at a certain time, specifically in the year 2021, it has a descriptive correlational level, it analyzes the degree of relationship that both variables have.

The technique used for the collection of information were two questionnaires for each study variable, for the measurement of the variables the Likert scale was used. The first one is about internal communication which consisted of 18 questions, which were distributed according to the dimensions of the study variable, the second questionnaire was about organizational culture, which consisted of 10 questions, according to the dimensions of the study variable. The sample was selected by convenience; it was applied to 78 workers of the district municipality of Wanchaq. The interpretation of the data was carried out using Excel and SPSS software.

In conclusion, it was observed that internal communication has a high average relationship with organizational culture, while the communication patterns dimension shows that 71.4% of the workers surveyed indicated that the way of working and the organizational climate is pleasant, with respect to communication barriers, 62.8% indicated that there is distortion in the organizational culture. 8%, points out there is distortion in the messages, while in aspects of feedback the municipality is in the middle, thus it is observed that there is not a good relationship between officials, heads of areas and workers have little interest of the work they do in the same way towards the institution, then we conclude that in the district municipality of Wanchaq, internal communication between officials is very little visible, likewise the organizational culture of the municipality is very poor.

Key words:

Internal communication, Organizational culture.

INTRODUCCION

La cultura en la gestión pública no solo involucra el mayor conocimiento en aspectos organizacionales al adoptar las experiencias y métodos de diversas ciencias, así como la sociología, la antropología y la psicología, ni el mero análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; el asunto va más allá, de aclarar una serie de ideas que han surgido de un grupo de paradigmas organizacionales que suelen ser homogeneizadores, universalistas y lineales. En efecto se desarrolla la formulación organizacional que con lleva a mejorar de manera trascendental a la empresa y de esta forma influye en la población.

La cultura es un conjunto de símbolos y objetos, que son experimentados, compartidos y transferidos de una generación a otra entre los integrantes de una sociedad, los mecanismos que utilizan tienen como función determinar, regular y formar el comportamiento humano o la interacción del ser humano dentro de un grupo o sociedad, donde las organizaciones suelen ser grupos sociales que están integradas por personas que tienen como función realizar tareas y de administrar. Las estructuras sistemáticas se relacionan e interactúan generando bienes y servicios que satisfacen las necesidades de la comunidad y logrando su propósito. Entonces la cultura organizacional viene a ser un conjunto de reglas, valores y formas de pensar que diferencian el comportamiento de la persona en la institución y a la vez se presenta la imagen exterior de la empresa hacia la sociedad.

La Comunicación al interior de una organización tendrá como fin el poder viabilizar las relaciones de interacción apropiadas que permitan gestar una Cultura Organizacional eficiente y que esta se proyecte tanto al interior como al exterior de la institución.

La investigación titulada **Influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Wanchaq – Cusco 2021**, tiene los siguientes problemas de estudio.

- ¿En qué nivel influyen los patrones de comunicación interna en la Municipalidad de Wanchaq?

- ¿En qué nivel influyen las barreras de la comunicación interna en la Municipalidad de Wanchaq?
- ¿En qué nivel influye la retroalimentación de la comunicación interna en la Municipalidad de Wanchaq?
- ¿En qué nivel influyen los valores de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Wanchaq?
- ¿En qué nivel influyen las Creencias de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Wanchaq?
- ¿En qué nivel influyen las Normas de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Wanchaq?
- ¿En qué nivel influyen los Símbolos de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Wanchaq?
- ¿En qué nivel influye la Filosofía de la Cultura Organizacional en la Municipalidad de Wanchaq?

Hipótesis

Es probable que exista nivel medio de influencia de la Comunicación interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad Distrital de Wanchaq en la Ciudad del Cusco.

Objetivos

Objetivo General

Identificar la influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de influencia de los patrones de comunicación interna del personal que labora en la de la Municipalidad de Wanchaq.
- Determinar el nivel de influencia de las barreras de la comunicación interna del personal que labora en la Municipalidad de Wanchaq.
- Determinar el nivel de influencia de la retroalimentación de la comunicación interna del personal que labora en la Municipalidad de Wanchaq.
- Determinar el nivel de influencia de los valores de la Cultura Organizacional en el personal de la Municipalidad de Wanchaq.
- Determinar el nivel de influencia de las creencias de la Cultura Organizacional en el personal de la Municipalidad de Wanchaq.
- Determinar el nivel de influencia de las normas de la Cultura Organizacional en el personal de la Municipalidad de Wanchaq.
- Determinar el nivel de influencia de los símbolos de la Cultura Organizacional en el personal de la Municipalidad de Wanchaq.
- Determinar el nivel de influencia de la filosofía de la Cultura Organizacional en el personal de la Municipalidad de Wanchaq.

Justificación Del Problema

Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación se realiza con el propósito de contribuir al conocimiento referido a la influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq.

Justificación Metodológica

El desarrollo de la presente investigación utiliza los componentes de la investigación científica para establecer la existencia o no de una influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq, medir el grado de correlación entre las variables y el nivel de influencia, causa efecto, de las mismas. Para ello se utilizará la encuesta como instrumento de investigación, así como el uso de estadística para la obtención de resultados.

Justificación Práctica

La información obtenida en la presente investigación, servirá como antecedente y orientará a las instituciones tanto del ámbito privado como público y sus servidores, con respecto a la importancia del nivel de influencia que ejerce la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de las instituciones públicas y privadas.

Por lo mencionado, la presente investigación servirá como referencia para quienes deseen estudiar la influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional en instituciones, en todos los ámbitos, así como para empresas que busquen generar un beneficio través de la utilización de la Comunicación Interna y su nivel de influencia en la Cultura Organizacional.

CAPITULO. I.

1. MARCO TEORICO

1.1. Fundamentos teóricos

1.1.1. *Comunicación:*

La comunicación viene a ser el intercambio de ideas, entonces la comunicación es un dialogo, lo cual implica una aceptación entre interlocutores acepta al otro como persona diferente y autónomo.

Según: Guardia (2009) en su libro señala que la comunicación es el proceso mediante el cual una persona denominada emisor emite un mensaje y es destinado a otro que se le denomina receptor que viene a ser la entidad a que se dirige el mensaje, de acuerdo al paso de información se abarca estas dos etapas como manifestación y la aceptación de los mensajes mediante recopilación y desagregación del mensaje.

Publicaciones Vértice S.L. (2008) ” indica que la comunicación es la facultad de todo ser vivo para transmitir informaciones, vivencias y sentimientos a otros”.

Chiavenato(2007) define a la comunicación como la información que es intercambiada por las personas. También señala que es un sistema fundamental que desarrollan los seres humanos y la sociedad, que necesitan de códigos y señales para enviar cualquier tipo de mensaje, la comunicación oral es efectiva cuando se emplean códigos de lenguaje, la cual se apoya mediante el uso de señales no verbales como los símbolos y gestos.

Señalo Chiavenato (2007) señala que toda empresa se debe sostener sobre una base sólida de información y comunicación.

Esta comunicación que enlaza a todas las personas de la organización es la que se denomina comunicación interna. Para que una organización funcione adecuadamente, para que exista claridad en las decisiones y se pueda alcanzar las metas y objetivos, es vital tener un sistema de comunicación interna que pueda proporcionar la información y explicación necesarias para que las personas puedan desempeñar su trabajo y, proporcionar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en los cargos (p. 137),

Algunos autores señalan que la comunicación no es simplemente una acción intencional que transmite mensajes, está también presente en todas las actividades sociales o tareas humanas, puesto que la comunicación es primordial, afirma que la comunicación es un proceso circular y permanente, donde las personas participan de manera activa y muestran parte de sus emociones y sentimientos.

1.1.2. Funciones de la comunicación

La comunicación tiene la función de principal dentro de una organización que es controlar, motivar, de expresar las emociones y la información.

Según: Robbins (2004) menciona que la comunicación:

Cumple una función de control a través de políticas o lineamientos. Puede darse dentro de un ámbito formal, donde una directiva limita el comportamiento del individuo o informal, cuando un grupo limita a otro a través de la persuasión o hostigamiento, obligándolo a cambiar de comportamiento. Cumple también una función motivacional, pues explica a los empleados que se hace que tan bien se hace y de ser necesario, que debe hacerse para mejorar. En tercer lugar, la comunicación funciona como medio de expresión emocional para el ser humano, permitiéndole expresar emociones, percepciones y dudar a fin de satisfacer sus necesidades sociales. Por último, permite transmitir datos, informar, para la toma de decisiones y evaluación de alternativas (p. 385).

Para Tessi (2011) la función principal de la comunicación es ser trascendental para la relación entre los miembros de una organización que tienen un objetivo en común cumplir con las metas, se desarrolla mediante la gestión integral mediante la metodología que logra la efectividad y al sustentación en el tiempo, la comunicación es al estrategia que tiene como objetivo generar un contexto adecuado y formal dentro de lo informal, donde los mensajes son emitidos de manera formalmente.

1.1.3. El proceso de la comunicación

El proceso de la comunicación se desarrolla de la siguiente manera:

El primer actor es el emisor, quien comienza con la codificación del mensaje, el segundo proceso es el mensaje que viene a ser una manifestación de los pensamientos y sentimientos, esta puede ser mediante el habla o escritamente, en ocasiones se utilizan expresiones corporales como gestos, estas codificaciones se presentan mediante los canales

las cuales transmiten el mensaje, el tercer proceso es la recepción del mensaje quien decide porque medio recibirlo si es va ser formal o informal. Los canales formales son establecidos por las organizaciones y están relacionadas con las actividades profesionales, los canales informales vienen a ser los que se desarrollan de manera espontánea y surgen como respuesta a las elecciones individuales.

Según: Guardia (2009) el receptor viene a ser el objeto quien recibe el mensaje o al que está dirigido, este se encarga de traducir el mensaje y comprender lo que manifiesta el emisor, este es también conocido como decodificador.

De acuerdo a Chiavenato (2000) señala que la comunicación para lograr el éxito es necesario que desarrolle la función de intercambiar ideas, en caso de la administración es necesario mencionar que para que exista el proceso de la comunicación el emisor tiene que prestar atención al contexto donde se encuentra que le permita emitir el mensaje, del mismo modo el receptor de ver el entorno donde se encuentra para recibir la información y puede comprender los símbolos y el lenguaje que utiliza la sociedad, de esta forma se crea un clima laboral favorable que influya en toda la organización y lograr un comunicación entre los miembros de manera eficiente.

De acuerdo a Lucas (1997):

El interés de las organizaciones en la comunicación organizacional se basa en la necesidad de potenciar las habilidades de comunicación y como afecta el desempeño organizacional. Permite orientar la conducta de cada miembro y establecer relaciones personales funcionales que les permitan trabajar junto rumbo a un objetivo (p. 97).

Lucas (1997) también afirma que “la comunicación es un proceso de ida y vuelta que transmite contenido de información que producen cambios, entonces un proceso de que transmite información y conocimientos”(p. 95).

1.1.4. Comunicación organizacional

“Es un proceso por el cual las actividades de una empresa se recogen y se coordinan para lograr los objetivos de la organización” (Ackerman, Ernesto, & Paula , 2011).

Según: Berlo (1984) la comunicación organizacional tiene tres formas de comprender, que es un aspecto fundamental y estratégico, la primera es que se comprende como intercambio de pensamientos o información entre un grupo de personas que pertenecen a una sola institución, el segundo viene a ser como disciplina, que está

comprendida por un nivel de conocimiento del campo del ser humano, que tiene la función de establecer el proceso de la comunicación dentro de las instituciones. En tercer lugar, la comunicación viene a ser un conjunto de técnicas y actividades que permiten el desarrollo de la metodología que es utilizada como una estrategia para facilitar la comunicación entre sus integrantes y así como con la sociedad.

De acuerdo a Robbins (2004):

“La comunicación está presente cerca del 70% del tiempo que invierte una persona despierta en interactuar consigo misma y otros; y a su vez, la forma principal de interacción del ser humano para satisfacer sus necesidades sociales innatas” (p. 46).

Para Chiavenato (2000) “la comunicación implica la transferencia de información y significado de una persona a otra. Es el proceso de transmitir información y comprensión entre individuos. La manera de relacionarse con datos, ideas, valores, etc.”

1.1.5. Tipos de comunicación Organizacional

De acuerdo a Robbins (2004) la comunicación trasmite los mensajes de un grupo mediante tres formas de comunicación: oral, escrita y no verbal. Estos se desarrollan de manera oral mediante las técnicas de discursos, diálogos o chismes, se desarrolla de manera veloz, de esta forma se logra comprender en el momento la información. La comunicación escrita se desarrolla a través de cartas, correos, mensajería y otros medios que permiten escribir, generalmente se recomienda transmitir el mensaje mediante un medio tangible para que de esta forma se pueda retroalimentar o consultar sobre la información deseada, de esta forma el mensaje se realiza en un solo instante o momento indicado. La comunicación verbal comprende los gestos, las mímicas y las expresiones corporales. Esta última se conoce como un complemento de la comunicación verbal, pues no es preciso y en ocasiones no tiene relación con la información asociada.

Para Hellriegel & Slocum (2009) señala sobre la existencia de una comunicación asertiva que hace referencia a los aspectos personales de las personas, quienes expresan las emociones y pensamientos de manera libre, respetando las opiniones de los demás, este tipo de comunicación no es mencionado por ser requisito existente para mantener una comunicación eficiente y transparente entre el emisor y el receptor, generalmente se desarrolló en un ambiente laboral, es denominada como comunicación organizacional a toda comunicación se desarrolla dentro de una organización.

- **Comunicación Operativa**

Este tipo de comunicación tiene como objetivo desenvolverse dentro de una organización durante el desarrollo diario de las tareas, pueden ser con los clientes, proveedores y con otras personas. Mediante esta acción se pretende conocer y comprender las necesidades de los usuarios, esto ayuda a desarrollar de manera amable las actividades comerciales y ayuda obtener mayor información.

- **Comunicación Estratégica**

Este tipo de comunicación intenta alcanzar al objetivo o meta de la organización, generalmente el empleado desea saber sobre la situación de la empresa, de esta forma permite establecer estrategias que ayuden alcanzar y mejorar la competitividad de la institución en el mercado.

- **Comunicación intrapersonal.**

Tessi (2011) señala como un tipo de comunicación donde el mensaje es codificado para que las personas puedan realizar su emisión a su entorno. Esta comunicación se desarrolla dentro de los sentimientos, pensamientos y emociones, que manejan y que desean demostrar.

- **Comunicación interpersonal.**

Zayas (2011) señala que es un tipo de comunicación que se produce en el nivel de las relaciones humanas de manera directa y con mucha intensidad. Este tipo de información se desarrolla como una de las más efectivas, funciona como indicador en las relaciones entre individuos.

- **Comunicación institucional.**

Domínguez & Palacios (2015) “Indica que es un tipo de comunicación organizada que se produce entre la institución o sus representantes, enfocada a las personas y a las agrupaciones del entorno social en el que se desarrolla sus actividades. Tiene como

objetivo constituir relaciones de calidad entre los miembros de la institución y sus públicos con los que mantienen relación”.

1.1.6. Comunicación interna.

Según Ackerman, et al. (2011) la comunicación interna se conoce como la relación entre empleados que existe dentro de una organización, en algunos casos se realiza entre un cliente y la empresa, esta acción se desarrolla tomando en cuenta los objetivos y metas, que tiene la empresa que están orientados de manera directa, jerárquica y en los directivos de la organización. Esta comunicación se debe desarrollar entre empleados de una empresa que comparten metas, proyectos y objetivos con la intención de apoyarse, para que no exista monotonía durante el desarrollo de sus actividades diarias, esta función se desarrolla de manera eficiente, esta comunicación se desarrolla de dos maneras: formal e informal, donde la primera es limitada por la organización, mientras que la segunda es la que utiliza canales no permitidos por la organización.

Según Estanyol et al. (2016):

La comunicación interna busca alinear los objetivos de los empleados con los de la organización. En la actualidad la sociedad de la información y de conocimiento, que maximiza la importancia del capital humano para las organizaciones, la comunicación interna también asume un rol destacado a la hora de retener y fidelizar al personal contratado más valioso (p. 98).

Según Capriotti define a la comunicación interna como elemento fundamental que se desarrolla dentro de una institución, esto genera la participación y la colaboración de los miembros, de esta forma se detalla la situación de la empresa, de esta forma se busca el compromiso del empleado involucrando en los problemas y triunfos de la empresa, de esta forma la comunicación se vuelve en el eje fundamental dentro de una organización, también menciona que existe tipos de comunicación que son ascendente, descendente, horizontal y vertical.

Arizcuren et al. (2008) viene a ser un fenómeno que se manifiesta de forma natural e intencionada, entonces es un conjunto de acciones que determinan las relaciones entre las personas, sociedad que pertenecen a un grupo que comparten una organización en común, estas tienen reglas establecidas, y juntas planifican un plan de acción en favor de la entidad. La comunicación interna dentro de una organización tiene un carácter

transversal, que involucra a todos los componentes, entonces concluye que la comunicación se encuentra presente en la organización de cualquier empresa para tomar acciones.

De acuerdo a Jiménez (1998) en su libro comunicación interna afirma que es un recurso gerencial que tiene como objetivo alcanzar y conocer los comportamientos culturales, organizacionales, funcionales y comportamiento de la institución. La comunicación interna dentro de una organización no es un fin, sino es medio, herramienta que se utiliza en desarrollo de las actividades.

Según: Bermúdez (2018) La comunicación se refiere a un proceso de interacción mediante el cual las personas intercambian información: es la correspondencia entre dos o más personas y la transmisión de señales mediante un código común entre emisores, perceptores y viceversa. Esa comunicación se traslada a las organizaciones en donde se convierte en un elemento transversal en el que participan y se entrelazan cada uno de los miembros. La comunicación interna tiene como objetivo dirigirse a los trabajadores de las organizaciones teniendo entre sus metas alcanzar un clima adecuado en el desarrollo tanto de las tareas individuales como conjuntas. De lo contrario, con la incomunicación, lo que se produciría sería un déficit que desembocaría como señala Villafañe en la fractura interna de muchas organizaciones y de la existencia de barreras jerárquicas, funcionales y geográficas (15).

Según: Arizcuren et al. (2008) la comunicación se define de manera técnica como el proceso a través del cual, un conjunto de símbolos y signos se trasladan en forma de mensaje de un apersona hacia otras personas o grupo social. También se define como aquella situación conductual donde un emisor envía un mensaje hacia un receptor con la intención de influir en el desarrollo de las tareas.

1.1.7. Funciones Especiales de la Comunicación Interna

Según: Borrini (1997)

Las funciones de la comunicación interna son: servir como estrategia para cumplir los objetivos, planes, políticas, entre otros aspectos, también tiene la función de ser espacios de información, de participación y opinión entre los integrantes de una organización. Las empresas generalmente utilizan este medio para relacionarse con sus empleados y con los clientes, en consecuencia, ningún programa de comunicación externa

puede prosperar de manera permanente, a menos que comience por convencer a los que comparten el mismo techo.

La comunicación interna dentro de la organización, se debe desarrollar de manera coherente teniendo en cuenta las estrategias, la cultura organizacional, y los objetivos de la institución, la planificación es fundamental mencionar dentro de la comunicación interna de la organización. Entonces la función de la comunicación dentro de una empresa es un conjunto de estrategias, acciones claras que son desarrolladas, se establece un plan de comunicación interna que reúne un conjunto de estrategias y acciones claras que se desarrollan en un tiempo fijo, al instante de planificar se realiza el análisis de los logros y fracasos, se analizan cual influye más.

1.1.8. Tipos de comunicación Interna

Comunicación Formal

- **Comunicación Descendente**

Según: Arizcuren et al. (2008) “la comunicación descendente proviene desde la dirección de la organización al resto de los miembros de la misma. Esta comunicación es conocida por todos y resulta eficaz si se transmite de forma concreta y se hace el esfuerzo por adecuar el mensaje al destinatario” (p. 24).

Este tipo de comunicación se desarrolla de forma descendente, desde un superior que puede ser un gerente hasta un inferior que viene a ser un trabajador, tiene como objetivo dar indicaciones sobre la forma de trabajo y las actividades que se van a realizar (Sayago, 2009).

Según, Orgemer (2002) indica que:

La comunicación descendente, la comunicación interna o vertical que fluye de los niveles superiores a los niveles inferiores de la escala jerárquica de la organización, con el fin de influir y de producir una sintonía entre los diferentes niveles jerárquicos de la pirámide organizacional (p. 52).

- **Comunicación Ascendente:**

De acuerdo a Arizcuren et al. (2008) afirma que este tipo de comunicación se desarrolla entre los colaboradores de la organización y los jefes de áreas, este tipo de comunicación va en sentido contrario al de anterior, los que manejan este tipo son: las federaciones, asociaciones, socios, entre otros.

Se da cuando los trabajadores de una organización se comunican con los superiores, para estar al tanto de las condiciones en que se desarrolla la empresa, por lo general suele ser detallada y específica (Sayago, 2009).

Los medios más utilizados para la transmisión de la información de forma ascendente son: reuniones, entrevistas, encuestas presenciales o vía telefónica, libro de reclamaciones, sugerencias y quejas (King, 2012).

- **Comunicación Horizontal**

Robbins (2004) indica que:

La comunicación horizontal es aquella que se desarrolla entre las mismas personas, en donde no existe la presencia de autoridad. Suele desarrollarse entre individuos que tienen el mismo nivel de jerarquía, suelen trabajar en un mismo espacio departamento. Tiene como objetivo de colaborar o ayudar a que exista comprensión entre los integrantes, muchos de ellos comparten un mismo nivel o rango. (p. 283).

De acuerdo a Arizcuren et al. (2008) esta comunicación se practica entre los miembros de una organización, generalmente se encuentran en la misma situación laboral, la mayoría de mensajes emitidos generan cohesión, coordinación, e influyen a que exista un ambiente laboral adecuada y que realicen trabajo en equipo y de esta forma participan todos.

“Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. Tiene por objetivo lograr la integración y la coordinación de los empleadores en un mismo nivel” (Sayago, 2009).

Según Ongallo (2007) indica que:

La comunicación horizontal, este tipo de canales se emplea cuando los miembros de un mismo nivel dentro de la jerarquía del mando se comunican entre sí. Son de carácter informal, proliferan en el grado en que faltan los canales ascendentes y descendentes; en ocasiones influyen en la moral del trabajo (p. 85).

- **Comunicación Transversal**

De acuerdo a Arizcuren et al. (2008) afirma que es aquella comunicación que se realiza entre los integrantes de una empresa que no necesariamente trabajan en un mismo departamento o area, o que no tienen un mismo rol, no se encuentran en un mismo programa, o incluso entidad, de tal forma que se ponen en común diferentes informaciones y puntos de vista.

“Es la que cruza distintas funciones y niveles de una organización y es importante cuando los miembros de la misma no pueden comunicarse por medio de los demás canales de comunicación” (Sayago, 2009).

Según Orgemer (2002) indica que: “la comunicación vertical es un proceso de comunicación entre personas pertenecientes a distintos niveles jerárquicos de una organización, puede ser ascendente cuando la información va de un nivel inferior a otro superior o descendente cuando va en sentido inverso” (p. 54).

Comunicación Informal

Arizcuren et al. (2008) este tipo de comunicación se desarrolla en un ambiente no planificado, sirve como herramienta que tiene gran valor, muestra información relevante que generalmente no puede obtenerlo de la fuente confiable, este tipo de información se realiza entre relaciones sociales, generalmente no provienen de fuente confiable.

1.1.9. Dimensiones de la Comunicación interna.

- **Patrones de Comunicación.**

Santoyo (2010) afirma que hay cuatro patrones de la comunicación: aplacar, culpar, calcular y distraer, todo esto se da a conocer cuando un individuo tenía presencia de tensión y respondía a ella, pero al mismo tiempo va sintiendo que su autoestima disminuye.

- **Barreras de Comunicación:**

Según King (2012) en su investigación señala que una de las causas por la que se interrumpen la comunicación es por las barreras que existen, esto genera que el mensaje que brinda el emisor no llegue en su totalidad, sino que existe una distorsión, esto viene a ser los obstáculos que influyen de manera total o parcial la esencia del mensaje.

- **Retroalimentación:**

Romero (2012) se desarrolla en medida que se entrega el mensaje hacia el receptor y ha cumplido con el objetivo y expectativas deseado, de esta forma se tiene una respuesta adecuada y conforme a lo que se emite, se incrementa la conducta esperada.

1.1.10. Cultura

De acuerdo a Stoner et al. (1996) define a la cultura como un conjunto de caracteres o una mezcla de conductas, mitos, tradiciones, entre otras que precisan las características de un integrante de una sociedad, de acuerdo a los aspectos antropológicos viene a ser el núcleo de un grupo o sociedad que se distingue del resto.

1.1.11. Cultura Organizacional

Se define como una serie de entendidos importantes, como normas, valores, actitudes y creencias que comparten los miembros de una sociedad.

Según Hellriegel & Slocum (2009) afirma que la cultura organizacional viene a ser la interacción de sistemas formales e informales que pueden ser éticos o no éticos. Los sistemas formales de una organización vienen a ser un conjunto de características, como el liderazgo, la política, el desarrollo de programas de orientación y capacitación, entre otros con el objetivo de tomar las decisiones adecuadas con el objetivo de lograr las metas. En cambio, el sistema informal viene a ser las normas, los rituales, lenguaje, los mitos y las historias que se desarrollan dentro de una organización. También manifiestan que la organización influye en el comportamiento ético de los trabajadores.

De acuerdo a Hellriegel & Slocum (2009) establecen un ejemplo para comprender sobre la cultura organizacional donde señala que si se establecen normas entonces se obtendrá un comportamiento ético favorable. Cabe mencionar el comportamiento depende de la gerencia de la institución, si esta es favorable entonces influye de manera positiva en

el comportamiento del empleado, de esta forma la cultura organizacional tiene como responsabilidad actuar sobre la conducta ética de la persona, En pocas palabras, las prácticas de negocios éticas se derivan de culturas organizacionales éticas.

Según Chiavenato (2006) señala que la cultura organizacional viene a ser el estudio dinámico sobre la forma como se organizan dentro de una sociedad o grupo y como es la conducta de los que integran dicho grupo. Es una ciencia que se encarga de estudiar el comportamiento, disciplinario, la organización, entre otros aspectos, de esta forma afirma que, si la organización desea alcanzar sus metas u objetivos, entonces se debe enfocar en los integrantes de la organización mediante el seguimiento de las actividades que realizan y si necesitan de apoyo. Por esa razón, la organización se caracteriza por una división racional del trabajo y jerarquía. De la misma forma que una organización tiene expectativas sobre sus participantes en relación con sus actividades, talentos y potencial de desarrollo. Los que ingresan a la organización tienen intereses personales, en general forman parte de la empresa y de esta manera satisfacen sus necesidades, para cumplir con las expectativas que desean realizan inversiones en la empresa e incurren en costos. Las organizaciones reclutan individuos que tienen la necesidad de trabajar y desempeñarse mediante la realización de sus labores, de esta forma existe la interacción entre personas y organización, estos últimos ofrecen incentivos y recompensas, mientras los individuos ofrecen sus tareas, las personas están dispuestas a cooperar desde que sus acciones en la empresa apoyen de manera directa a alcanzar sus propios objetivos.

Según Stoner Et al. (1996) afirma que hasta principios de los años ochenta, que coincidieron con el aumento de la influencia del llamado compromiso dinámico, o cultura organizacional como muchos pensaban que no bastaba con entender la estrategia como parte de la planificación, o la organización como estructura, para tener una explicación válida de su quehacer. Pero, muchos estudiosos empezaron a ver que en las organizaciones pasaban muchas más cosas que sólo desarrollar productos y servicios nuevos y prestar atención a las jerarquías y el poder. (p. 198).

Según: Amorós (2007) la mayoría de personas nacen o mueren en una o varias organizaciones y son educadas para trabajar en ella. Se entiende como organización al conjunto de individuos que forman parte de esta misma con el objetivo de cumplir las metas que tiene la organización, para ello se requiere que existe una adecuada cooperación,

coordinación sin considerar de forma esencial de qué manera se pueda llegar a la meta trazada; así mismo se distingue en una organización a 02 tipos de trabajadores a los gerentes, quienes son encargados de supervisar las funciones de los trabajadores y de esta manera verificar si se está cumpliendo a cabalidad los objetivos; y subordinados, cuyo objetivos es cumplir los mandados de actividades de los objetivos para el cumplimiento de la misma.

Para García y Dolan (1997) “la cultura es la forma característica de pensar y hacer las cosas en una empresa por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual.” (p. 33)

Según Robbins (1987) establece que la cultura organizacional: “Es la que designa un sistema de significado común entre los miembros que distingue a una organización de otra, dicho sistema es tras un análisis detenido de las características que considera la organización.” (pp. 439 y 440).

Chiavenato (1989) lo define como: “Un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor. Es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que ésta pueda adaptarse mejor a las nuevas conjunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente.”

Fleury (1989) considera que “cultura es un conjunto de valores y supuestos básicos expresados en elementos simbólicos, que en su capacidad de ordenar, atribuir significados, construir la identidad organizacional, tanto actúan como elemento de comunicación y consenso, como ocultan e instrumentalizan las relaciones de dominios” (pág. 22).

Freitas (1991) considera a la cultura organizacional como un: "poderoso mecanismo de control, que visa a conformar conductas, homogeneizar maneras de pensar y vivir la organización, introduciendo una imagen positiva de ella, donde todos son iguales, escamoteando las diferencias y conflictos inherentes a un sistema que guarda un antagonismo y anulando la reflexión.”

La definición más aceptada de cultura organizacional es la de Schein (1984) “Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas” (pág.56).

Teoría del equilibrio organizacional

La participación del trabajador, los jefes de la organización y todos los demás elementos presentan ciertos motivos por el cual colaboran, por ejemplo, los conductistas indican que existe este intercambio de cooperación porque los trabajadores persiguen un incentivo o remuneración, mientras que la autoridad de la organización busca un crecimiento de esta por medio de las contribuciones de todos los elementos de la organización. Los conceptos básicos de esa teoría son los siguientes: los incentivos, que vienen a ser los pagos que realizan las organizaciones a sus participantes, las utilidades de los incentivos, son los valores de la utilidad que varían de individuo a individuo, contribuciones, son los pagos que cada trabajador realiza a la organización, utilidad de la contribución, es el valor del esfuerzo de cada individuo (Chiavenato, 2006).

1.1.12. Características De La Cultura Organizacional

Robbins (1987), Robbins (1987) señala que la particularidad de la cultura organizaciones se basa las siguientes 7 características que deben estar presentes:

- Autonomía individual, la persona muestra una gran responsabilidad en el desarrollo de sus funciones sin sujetarse a ordenes en su desenvolvimiento.
- Estructura, es el nivel de normas que tiene una organización, la cual está supeditada por una supervisión y controlar el comportamiento del trabajador.
- Apoyo, los jefes y la autoridad mayor alcanzan una ayuda a sus trabajadores para el cumplimiento de sus objetivos.
- Identidad, es el nivel de identificación que tienen los trabajadores con la organización y no en específico con un grupo de trabajo.

- Desempeño – Premio, el desempeño juega un rol importante en las remuneraciones, las cuales aumentan acorde al cumplimiento de las metas trazadas.
- Paciencia al conflicto, los grupos sociales de trabajo presentan discrepancias y no todos presentan una sola opinión, por tanto, el trabajador debe ser tolerante ante los conflictos que se susciten.
- Tolerancia al riesgo, motivación que realiza el jefe para genere ideas innovadoras en el desarrollo del trabajo.

1.1.13. Clasificación De La Cultura Organizacional

Según Robbins (2004) afirma que se presenta variaciones en relación a su poder, así mismo donde las cultura es fuerte esta presenta una gran cantidad de valores por parte de los integrantes de la organización y estas son aceptadas y propagadas por el grupo, las cuales creen fielmente estas convicciones y aún mayor si la cantidad de adeptos es alta; sin embargo en una cultura débil no se logra este objetivo, a continuación se muestra la características de una cultura débil.

- El trabajo que realizan los integrantes de la organización está estrictamente supervisado sin dejar autonomía al trabajador.
- Las funciones de trabajo se estandarizan, se determinan las normas y procedimientos.
- El objetivo de la organización es la producción dejando de lado la opinión del personal
- Los trabajadores se sujetan a un solo grupo de trabajo
- La producción no se enfatiza en el personal, pero se reconoce el esfuerzo y fidelidad.
- Se presenta una enorme cantidad de críticas destructivas deteriorando las constructivas.
- La innovación está limitada reduciendo el riesgo a las nuevas ideas.

La cultura débil es muestra en el que el personal o los elementos que lo integran siente una privación de su libertad en la realización de su trabajo causando el no cumplimiento a cabalidad de sus funciones, limitando todo esfuerzo de mostrar ideas que innoven, así mismo se presenta el incremento de ineficiencia en el cumplimiento de las

metas, este fenómeno se encuentra porque la autoridad máxima de la organización deja de lado las cosas triviales como lo que piensa el persona, las ideas innovadoras, o quizá algunas sugerencias que pueda tener el personal encargado de x departamento, enfocándose solamente en la producción, ya que cada factor de la organización es como un engranaje que hace posible el funcionamiento y cumplimiento de las metas trazadas. Este tipo de cultura se identifican con un grupo de trabajo, porque piensan que pueden ser juzgados por el desempeño que muestran en la producción y por la excesiva presión a causas de las normas que tiene la misma organización.

En una cultura fuerte las características son contrarias a la débil, a continuación, se muestra:

- La supervisión no se enfatiza en grupos de trabajo, al contrario, es igual para todos, mostrando una autonomía en su desarrollo de trabajo.
- Las normas y encuentros de trabajo no son rígidas, tampoco las operaciones.
- La autoridad mayor de la organización piensa en sus trabajadores de cómo ayudarles y mostrarles que son parte importante de esta.
- Existe una identificación por la institución
- La productividad es importante el cual determina los ascenso e incrementos en sus remuneraciones.
- La gerencia incrementa las funciones de los trabajadores para que estos se desarrollen como profesionales y muestren ideas innovadoras.
- El riesgo es moderadamente alto con el objetivo de que se seleccione un personal apto en el desarrollo de los cargos importantes.

1.2. Antecedentes Investigativos

1.2.1. *Antecedentes internacionales.*

Antecedentes 1

Autores: Ancín & Espinosa (2017).

Título “LA RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA LABORAL”.

Según Ancín & Espinosa (2017) en su investigación tiene objetivo es “estudiar la relación existente entre las variables comunicación interna y clima laboral de las PYMES de la ciudad de Guayaquil”. La realización del trabajo de investigación utiliza los inicios,

los significados, la clasificación de la comunicación interna las cuales presentan influencia en el clima laboral, donde estas están ligadas a la identidad, imagen y cultura organizacional; para ello se usó como herramienta de recolección de datos un cuestionario con un baremo de escala de Likert. Se concluye que existe una correlación alta entre la variable 1 y la variable 2 de la investigación.

Antecedentes 2

Autor: Farias (2014)

Tesis: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DE QUITO ZONA QUITUMBE”

Según Farias (2014) Tiene como objetivo “establecer si la cultura organizacional tiene relación con los factores psicosociales en el departamento administrativo del Municipio de Quito Zona Quitumbe”.

La investigación muestra un nivel descriptivo, el muestreo no está presente por tanto se realizó un censo a todo el personal del Municipio. La teoría que acompaña al estudio está en la OIT donde fundamenta lo que requiere el trabajador para una adecuada convivencia psicosocial, las cuales se entran en el entorno laboral, repercutiendo en lo físico, psíquico y social. La metodología de la investigación tiene un nivel correlacional, con diseño no experimental; la conclusión es que existe una relación entre la Cultura organizacional y los factores Psicosociales, a pesar de que presentan un nivel bajo en los indicadores psicosociales, todo ello acorde al plan de acción propuesto las cuales disminuyen los factores psicosociales aplicado a la jefatura.

Antecedentes 3

Autor: Vázquez (2016)

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA

TITULO “DIAGNOSTICO DE LA INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA MICROEMPRESA QUE BROINDA EL SERVICIO DE PREPARACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS”

De acuerdo a Vázquez (2016) en su tesis tiene como objetivo “determinar de qué manera influye la comunicación interna dentro del clima organizacional de una microempresa que presta el servicio de preparación de alimentos y bebidas”. La metodología aplica en la investigación tiene un enfoque cualitativo – cuantitativo, diseño no experimental, alcance correlacional. en la investigación. Se concluye que la comunicación interna dentro de la institución no es muy favorable, no existe una estructuración adecuada, por el cual se observó dificultad para la obtención de información por motivos de represalias.

1.2.2. Antecedentes nacionales.

Antecedente 1

Autor: Lupe Karin Trujillo Mariño (2017)

Universidad: Inca Garcilazo de la Vega.

Tesis: “INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS DEL SECTOR ENERGÍA Y MINAS; 2017”.

Según Trujillo Mariño (2017) cuyo objetivo es “determinar de qué manera la comunicación interna influye en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas ubicadas en la provincia de Lima”. Tiene una metodología de tipo descriptivo, explicativo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La técnica utilizada es la encuesta, se hizo la valoración de resultados mediante la escala de Likert, se trabajó con una muestra de 238 empleados, seleccionados mediante el muestreo probabilístico, en la investigación se obtuvo los siguientes resultados, en relación a las variables se usó la prueba de Pearson, teniendo como resultado 0.872, en cuanto a la prueba de hipótesis se utilizó el chi-cuadrado donde se observó un alto grado de significancia. En conclusión, se observó que la variable comunicación interna influye de manera significativa en el clima organizacional, de esta forma se recomienda que teniendo una buena relación entre los integrantes se obtendrá un buen clima laboral.

Antecedente 2

Autor: Hernández Díaz Zhenia Magaly (2018)

Universidad: SEÑOR DE SIPÁN:

Tesis: LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL I NAYLAMP-CHICLAYO.

Según Hernández (2018) la investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp. La metodología aplicada es de tipo descriptivo correlacional, se consideró una muestra de 70 personas. En conclusión, se verifica que existe una relación significativa entre las variables de estudio, de acuerdo a la cultura de mercado sobre en el área de cirugía, el 90% está de acuerdo, mientras que un 10% se encuentra desacuerdo, con respecto al desempeño laboral la mayoría se encuentra de acuerdo, y un porcentaje mínimo este desacuerdo, entonces existe una relación positiva y significativa entre las variables.

Antecedentes 3

Autor: Castro (2012)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.

TESIS: “INFLUENCIA DE LA COMUNICACION INTERNA EN EL MEJORAMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DEL SANTA”.

Según: Castro (2012) en su tesis tiene como objetivo “determinar la influencia de comunicación interna en el mejoramiento de la Cultura Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Santa”, aplica la siguiente metodología, con un alcance descriptivo, en la investigación se aplicó un cuestionario dirigido a los trabajadores de la municipalidad, con el objetivo de ver si existe comunicación entre los trabajadores de la municipalidad, el 100% de la población señala que si existe comunicación en una medida regular, de los cuales el 71% de los encuestados señalan que medio más utilizado para la comunicación es mediante los documentos, el 29% respondieron que es mediante reuniones, el 61% de los encuestados afirman que la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores. En conclusión, en la municipalidad de Santa existe un tipo de gobierno burocrático, en donde casi no existe el empoderamiento de los

trabajadores, no dialogo entre ellos, donde la comunicación interna no es adecuada entre funcionarios y trabajadores de distintas áreas, los canales utilizados para la comunicación son muy tradicionales que se realizan mediante reuniones o documentación.

Antecedentes 4

Autor: Samanez (2018).

UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES

TESIS “LA RELACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA ORANGE 360”

Samanez (2018) en su tesis, cuyo objetivo es “identificar como se relaciona la comunicación interna de la empresa Orange 360, en el clima organizacional de los empleados”. La metodología aplicada es de tipo básica, con nivel descriptivo, diseño no experimental. la selección de muestra se toma por el criterio o conveniencia del investigador. La investigación se aplicó a 40 trabajos de las reas pertenecientes al equipo amarillo, rojo, azul y verde. En conclusión, de acuerdo a las hipótesis plateadas en el estudio de investigación se observó que la variable 1 con respecto al variable 2 tiene una relación es positivo, se evidencia con respecto a la dimensión planificación de comunicación que en las organizaciones se convierte en una oportunidad para la empresa y contribuir con el mejoramiento, del mismo modo la comunicación organizacional viene a ser un conjunto de técnicas y actividades encargadas.

Antecedentes 5

Autor: Flor (2018)

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

TITULO “COMUNICACIÓN INTERNA Y CULTURAL ORGANIZACIONAL EN LA ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PUBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE MOQUEGUA, 2018”.

Según: Flor (2018) en su investigación tiene como objetivo “determinar la relación que existe entre la comunicación interna y la cultura organizacional en la escuela profesional”. La metodología aplicada en la investigación tiene un diseño no experimental,

de corte transversal, con un alcance correlacional. La población seleccionada fue de 9 docentes y 96 estudiantes, con un total de 105 personas. De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se observa una relación de nivel medio entre las variables, con un coeficiente de r de Pearson = 0,677 y un nivel de significancia de $p = 0,000$; que indica cuando existe una comunicación interna entre las personas se desarrolla de mejor manera la cultura organizacional. En la investigación se concluye que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Antecedentes 6

Autor: Yáñez (2017)

UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRAS

TITULO “LA COMUNICACION INTERNA DE LA MUNICIPALIDAD DE SURCO EN EL LIDERAZGO ORGANIZACIONAL”.

Según Yáñez (2017) en su investigación tiene como objetivo “determinar cómo se relaciona la comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el Liderazgo Organizacional”. La metodología de la investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal, con un alcance correlacional – descriptiva, el tipo de investigación es aplicada. En la investigación se concluye que la comunicación interna se relaciona de manera significativa en el liderazgo organizacional de los trabajadores con un promedio de 78.01%, de acuerdo al planeamiento estratégico la relación es significativa con la comunicación interna que tiene un grado de significancia de 79.46%, del mismo modo el planeamiento táctico tiene una relación significativa de 75.06%, el planeamiento operativo se relaciona de manera significativa en un 79.67%.

CAPITULO. II.

2. METODOLOGIA

2.1. Tipo de investigación.

El presente trabajo es de tipo Aplicada, tiene como objetivo obtener información, sobre el objeto de estudio, para luego tener conocimiento general sobre las variables de estudio.

2.2. Nivel de investigación

Según Hernández et. al. (2014) la investigación es de nivel descriptivo, por otro lado, es de carácter relacional, al respecto señala que:

“este diseño describe relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objeto indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta unas o más variables”.

2.3. Diseño de la investigación.

El presente estudio es de corte transversal, dado que se recopila la información en un momento único, y el diseño a su vez es No experimental, pues no se manipulan los factores que determinan las relaciones causales y solo se analizan su incidencia en un momento dado.

Según Hernandez et al. (2014) “La investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 102).

2.4. Técnica

Vienen a ser dos cuestionarios.

2.4.1. Instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos. El primer cuestionario para medir la comunicación interna se utilizará la escala de Likert, el instrumento fue elaborado por GF asesores en el año 2003 en la ciudad de Caracas (Venezuela), el cual se adjunta. El segundo cuestionario para medir la cultura organizacional fue presentado por Olmos, M. & Socha, K. (2006) fue

validado por expertos, en la cual se presentan seis factores para determinar la Cultura Organizacional:

- Valores
- Creencias
- Clima
- Normas
- Símbolos
- Filosofía

2.4.2. Validación del Instrumento

Se aplicó una prueba piloto para poder encontrar algunos inconvenientes al aplicarse definitivamente el cuestionario.

2.4.2.1. Garantizar la fiabilidad

La fiabilidad del instrumento se consideró tomando en cuenta investigaciones relevantes que se realizaron a nivel internacional y nacional, sobre la comunicación interna y la cultura organizacional.

2.4.2.2. Validez externa

La validez del instrumento está desarrollada de acuerdo a cuestionarios ya elaborados a nivel internacional, los cuales presentan resultados favorables.

2.4.2.3. Interpretación de datos

La interpretación de datos se realizará mediante la tabulación de datos y se utilizará software Excel, posteriormente se utilizará el software de SPSS para el análisis de la información, mediante tablas y figuras de acuerdo a los indicadores y dimensiones de la variable, luego se desarrollará las conclusiones y recomendaciones pertinentes al trabajo de investigación

2.4.3. Campos de verificación

2.4.3.1. Ubicación espacial

El trabajo de campo de la presente investigación se realizó en las instalaciones de la Municipalidad de Wanchaq en la provincia de Cusco.

2.4.3.2. Ubicación temporal

La investigación se realizó en los meses de setiembre, octubre y noviembre del año 2021.

2.4.4. Unidades de estudio

Los cuestionarios se aplicarán al personal administrativo de la Municipalidad del distrito de Wanchaq, en la ciudad del Cusco.

2.4.4.1. Población

Tiene una población de 90 trabajadores Para la recolección de información, se contactó con los responsables de Recursos Humanos de la Municipalidad del distrito de Wanchaq y se les solicitó permiso para la aplicación de los cuestionarios.

2.4.4.2. Muestra

La muestra es de 77 personas que trabajan en la municipalidad de Wanchaq.

2.4.4.3. Determinación de la muestra

El trabajo de investigación para la obtención de la muestra se tomó en cuenta la prueba estadística por conveniencia y por la situación de pandemia se toma en consideración 77 encuestas.

2.4.4.4. Estrategias de recolección de datos

Se construyó una matriz de datos empleando el programa informático Office Excel para registrar y ordenar los datos correspondientes a las preguntas que miden los indicadores y variables de estudio.

CAPITULO. III.

3. RESULTADOS Y DISCUSION

Variable 1: Comunicación interna

Tabla 1

Comunicación Interna

Comunicación Interna		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	13	16.9
medio	63	81.8
alto	1	1.3
Total	77	100.0

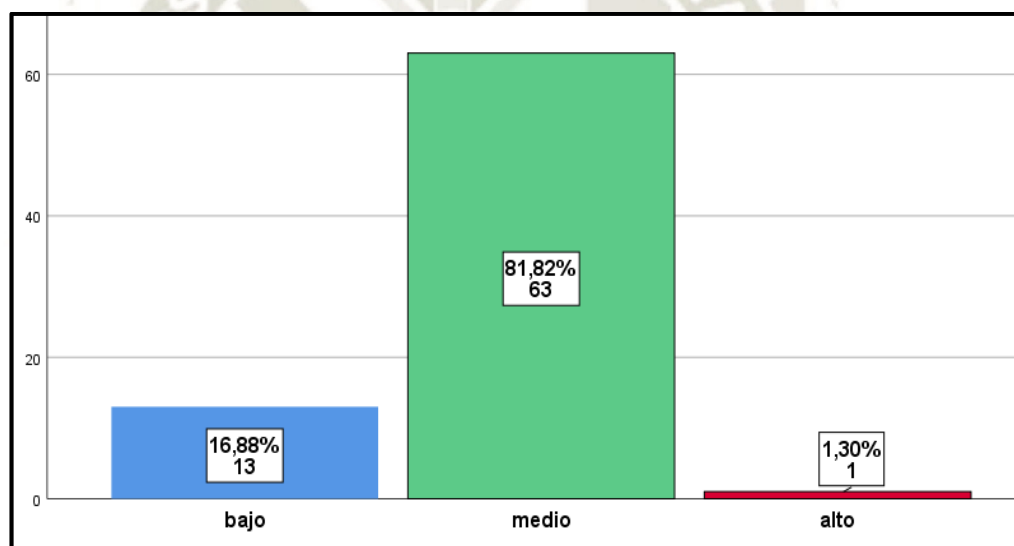


Figura 1 Comunicación Interna

Interpretación:

Según la tabla 1 y figura 1 presenta a la variable “comunicación interna” de 77 trabajadores equivalente al total de encuestados; donde el 81.8% (63) muestra un nivel medio, 16.9%(13) el nivel es bajo; y el 1.3%(1) es alto; por tanto, el nivel de la comunicación interna en la municipalidad de Wanchaq es medio; responde estos resultados a las barreras que ocasionalmente se presenta en la institución, los patrones de comunicación y de igual manera la retroalimentación.

Resultado de la Variable 2: Cultura Organizacional

Tabla 2
Cultura Organizacional

Cultura Organizacional		
	Frecuencia	Porcentaje
medio	70	90.9
alto	7	9.1
Total	77	100.0

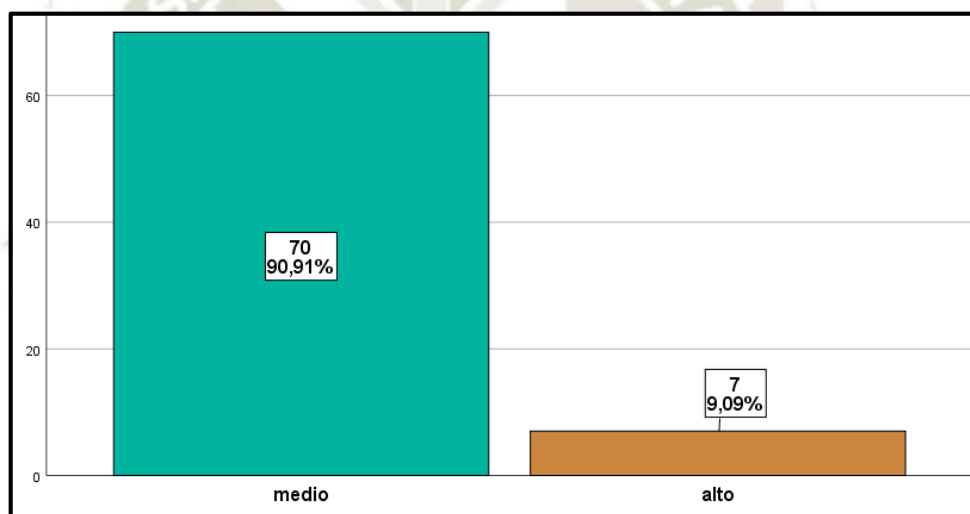


Figura 2 Cultura Organizacional

Interpretación

Según la tabla 2 y figura 2 presenta a la variable “Cultura Organizacional” de 77 trabajadores equivalente al total de encuestados; donde el 90.9% (70) muestra un nivel medio; el 9.1%(7) el nivel es alto; y el 1.3%(1) es alto; por tanto, el nivel de la cultura organizacional en la municipalidad de Wanchaq es medio; este resultado se muestra porque ocasionalmente los trabajadores presentan valores, normas, creencias, filosofía y símbolo en la identificación con la institución.

Resultado de las dimensiones de la variable 1

Tabla 3

Patrones de comunicación

Patrones de comunicación		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	11	14.3
medio	55	71.4
alto	11	14.3
Total	77	100.0

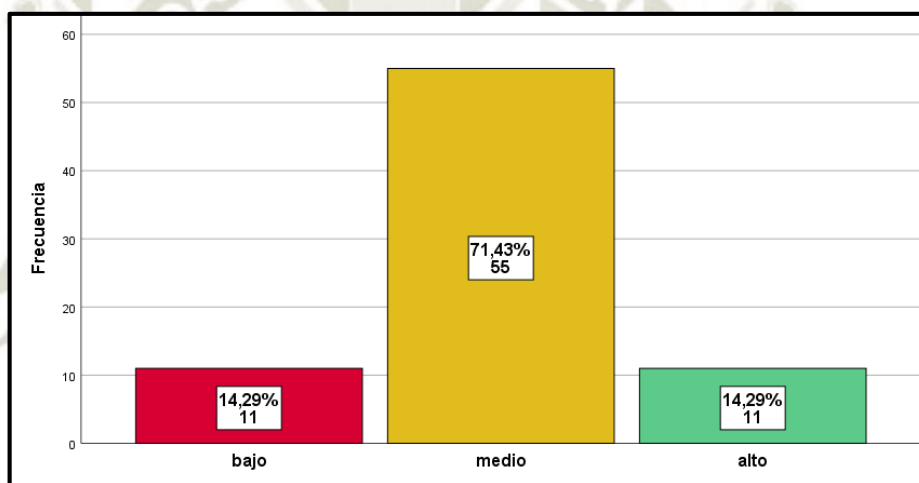


Figura 3 *Patrones de comunicación*

Interpretación

Según la tabla 3 y figura 3 presenta a la variable “Patrones de comunicación” de 77 trabajadores equivalente al total de encuestados; donde el 71.4% (55) muestra un nivel medio, el 14.3%(11) el nivel es bajo; y el 14.3%(11) es alto; por tanto, los patrones de comunicación en la municipalidad de Wanchaq presentan un nivel medio; ello se evidencia por la comunicación de algunas veces que tiene el trabajador, igualmente los malentendidos algunas veces se resuelve, nunca existe confianza para proponer sugerencias en el mejoramiento del trabajo y tampoco existe un buen clima con el grupo de trabajo.

Tabla 4
barreras de la comunicación

barreras de la comunicación		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	24	31.2
medio	53	68.8
Total	77	100.0

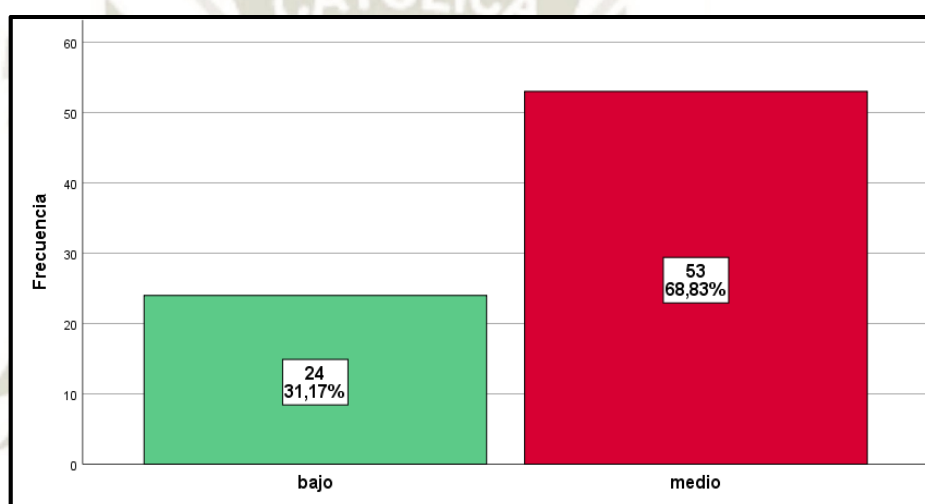


Figura 4 *barreras de la comunicación*

Interpretación

De acuerdo a la tabla 4 y figura 4 presenta a la dimensión “barreras de comunicación” en el cual se encuestaron a 77 trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq; donde el 68.8% (53) muestra un nivel medio; y el 31.2%(24) el nivel es bajo; por tanto, las barreras de la comunicación en la municipalidad de Wanchaq presentan un nivel medio. mostrando que la retroalimentación de la comunicación en la municipalidad de Wanchaq presentan un nivel medio. Este nivel de las barreras de comunicación se expresa porque nunca llegan las ordenes operativas por los superiores inmediatos, algunas veces se saltan los canales de organización para informarse, y algunas veces consideran que las informaciones provenientes de los superiores se interpretan de distinta manera con relación a la idea real.

Tabla 5
Retroalimentación

Retroalimentación		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	12	15.6
medio	64	83.1
alto	1	1.3
Total	77	100.0

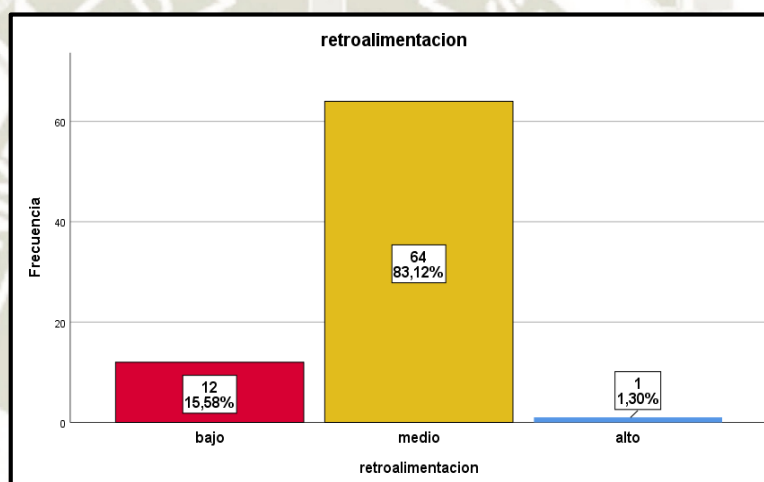


Figura 5 *Retroalimentación*

Interpretación

De acuerdo a la tabla 5 y figura 5 presenta a la variable “Retroalimentación” en el cual se encuestaron a 77 trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq; donde el 83.1% (64) muestra un nivel medio; el 15.6%(12) el nivel es bajo; y el 1.3%(1) es alto; mostrando que la retroalimentación de la comunicación en la municipalidad de Wanchaq presentan un nivel medio. Este nivel de retroalimentación se refiere porque algunas veces la metodología de trabajo llega a los trabajadores por sus compañeros, ocasionando que exista distorsión en la explicación de la idea principal; y algunas veces llega los problemas de trabajo por el superior inmediato.

Resultado de las dimensiones de la variable 2

Tabla 6

Valores

Valores		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	3	3.9
medio	67	87.0
alto	7	9.1
Total	77	100.0

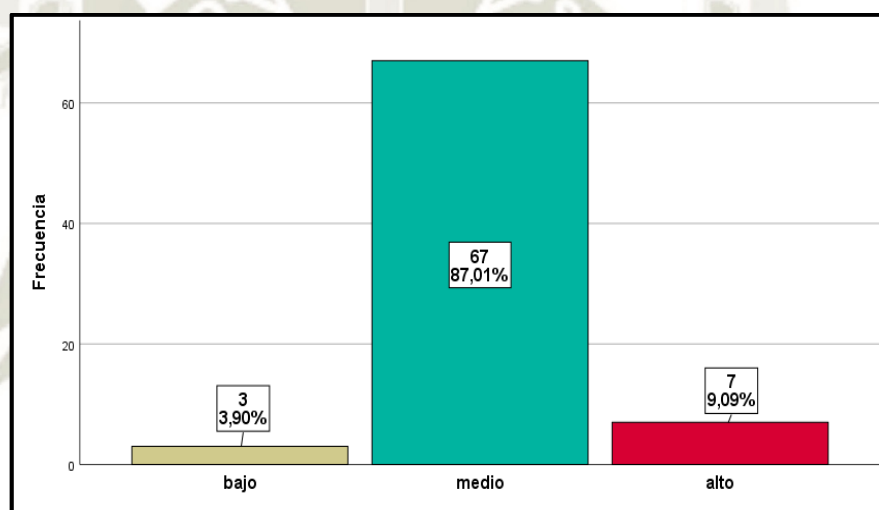


Figura 6 Valores

Interpretación

De acuerdo a la tabla 6 y figura 6 presenta a la dimensión “Valores” en el cual se encuestaron a 77 trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq; donde el 87% (67) presentan un nivel medio; el 9.1%(7) el nivel es alto; y el 3.9%(3) es bajo; mostrando que los valores de la comunicación en la municipalidad de Wanchaq presentan un nivel medio. El nivel de valores que se presenta en el resultado es muestra de que los trabajadores no se sienten motivados para innovar en su trabajo, se fomenta en regular medida el trabajo de equipo, y consideran que para que ingresen a trabajar se requiere la influencia de alguien que esté trabajando en la institución; por este motivo se puede considerar que el valor que tienen los trabajadores es regular y que los trabajadores introducidos dentro de la institución de manera irregular son quienes generan disconformidad en el resto de los trabajadores.

Tabla 7

Normas

Normas		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	10	13.0
medio	59	76.6
alto	8	10.4
Total	77	100.0

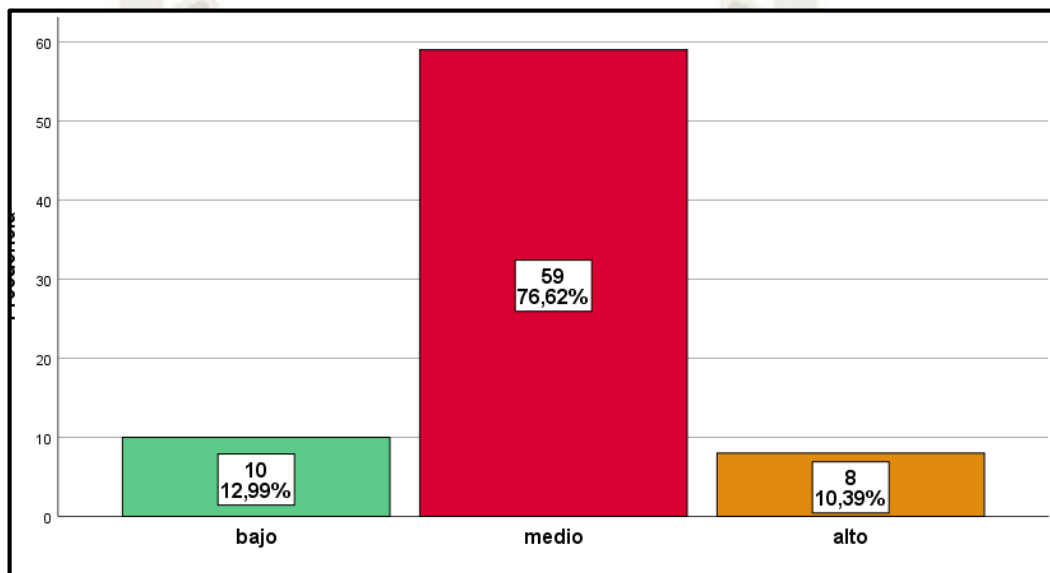


Figura 7 Normas

Interpretación

En relación a la tabla 7 y figura 7 presenta a la dimensión “Normas” en el cual se aplicó las encuestas a 77 trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq; en el cual el 76.6% (59) muestra un nivel medio; el 13%(10) el nivel es bajo; y el 10.4%(8) es alto; señalando que las normas en la municipalidad de Wanchaq se encuentran en un nivel medio. El nivel de valores que se presenta en el resultado es señal de que los trabadores no están conformes con sus remuneraciones acorde a su función, las herramientas y equipo que se les brindan no es suficiente en el cumplimiento de su labor, no presentan una total claridad en el horario de trabajo y no existe una norma en la presentación de los empleados, el cual repercute sobre las normas que tienen respecto a la institución.

Tabla 8
Creencias

Creencias		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	24	31.2
medio	42	54.5
alto	11	14.3
Total	77	100.0

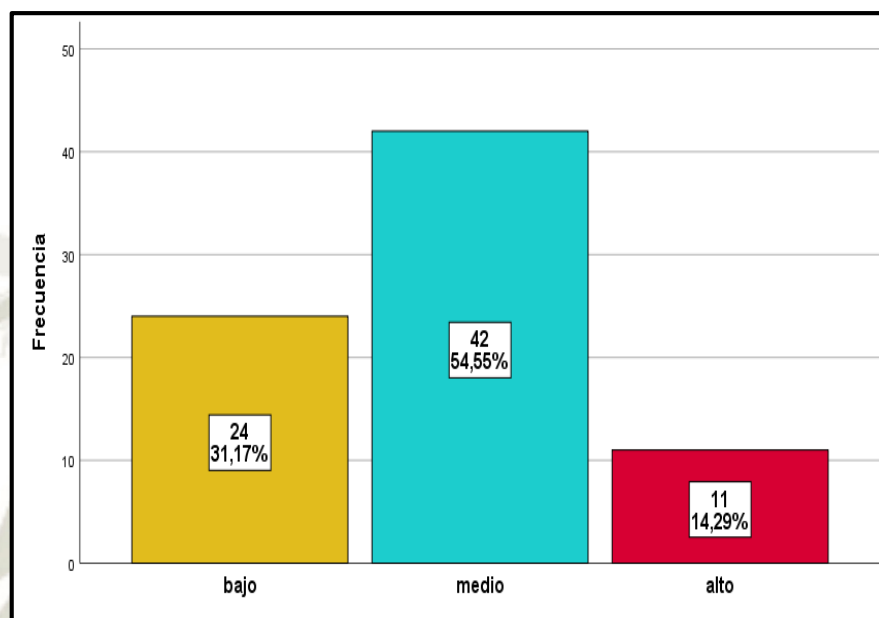


Figura 8 Creencias

Interpretación

Según la tabla 8 y figura 8 presenta a la dimensión “creencias” en el cual se aplicó las encuestas a 77 trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq; donde el 54.5% (42) muestra un nivel medio; el 31.2%(24) el nivel es bajo; y el 14.3%(11) es alto; señalando que las creencias en la municipalidad de Wanchaq se encuentran en un nivel medio. El nivel de creencias que se muestra en el resultado es muestra de que en ocasiones la institución les permite desarrollarse como persona, se promueve ocasionalmente un ambiente de cooperación, y no se deja al trabajador a desarrollar sus actividades de manera independiente y autónoma; mostrando que existe una dependencia por el superior en el cumplimiento de las actividades indicadas por la institución.

Tabla 9
Filosofía

Filosofía			
	Frecuencia	Porcentaje	
bajo	12	15.6	
medio	60	77.9	
alto	5	6.5	
Total	77	100.0	

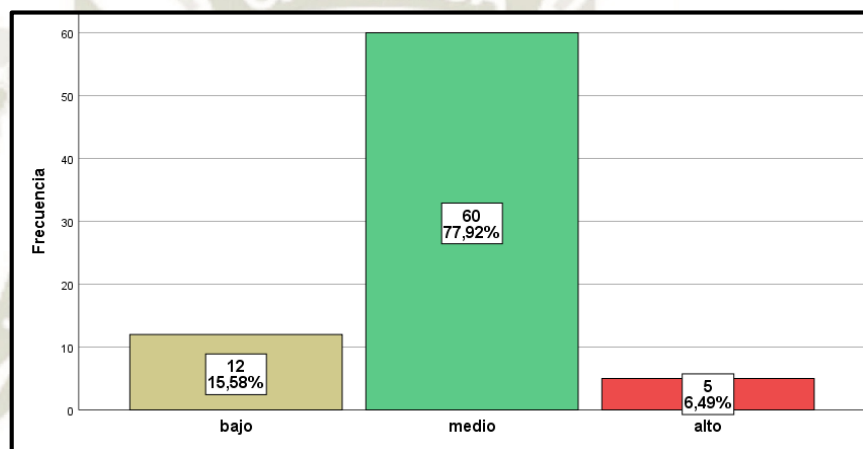


Figura 9 Filosofía

Interpretación

Según la tabla 9 y figura 9 presenta a la dimensión “filosofía” donde se aplicó las encuestas a 77 trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq; el 77.9% (60) muestra un nivel medio; el 15.6%(12) el nivel es bajo; y el 6.5%(5) es alto; señalando que la filosofía dentro de la Municipalidad de Wanchaq se encuentran en un nivel medio. La filosofía que se presenta en el resultado es muestra de que en ocasiones la institución ejerce sanciones ante faltas, son regulares el trabajo misión- visión con la institución, y consideran que a la institución no le interesa el desarrollo profesional del trabajador, por tanto, la filosofía es simplemente el cumplimiento de las metas de manera obligatoria y no se presenta un compromiso ante actividades que involucra a grandes grupos de trabajadores.

Tabla 10
Símbolo

Símbolo		
	Frecuencia	Porcentaje
bajo	3	3.9
medio	68	88.3
alto	6	7.8
Total	77	100.0

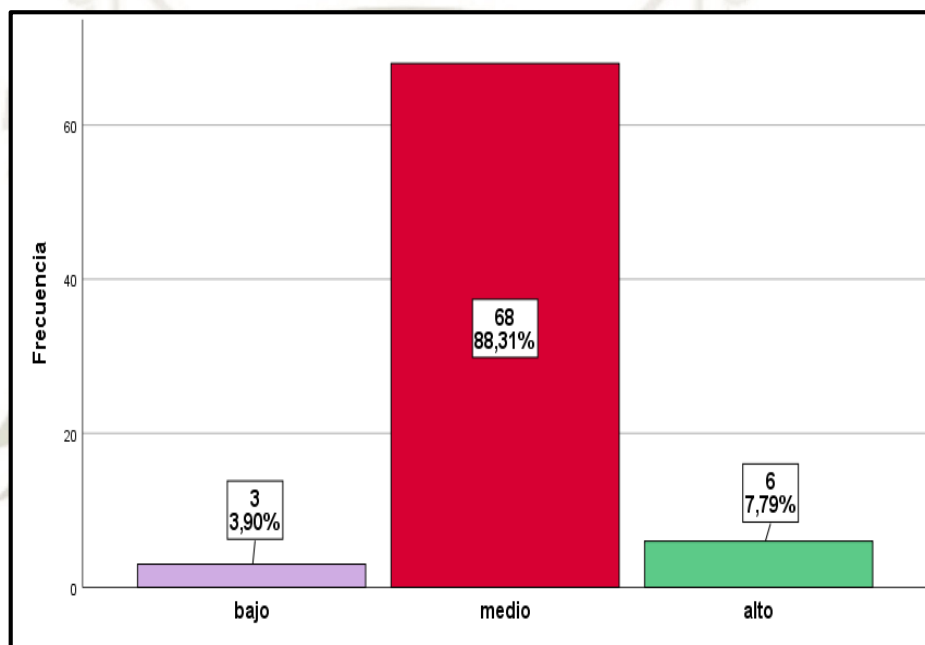


Figura 10 *Símbolo*

Interpretación

Según la tabla 10 y figura 10 presenta a la dimensión “símbolo” aplicándose a 77 trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq; el 88.3% (68) muestra un nivel medio; el 7.8%(6) el nivel es alto; y el 3.9%(3) es bajo; mostrando que el símbolo dentro de la Municipalidad de Wanchaq se encuentran en un nivel medio. El símbolo que se presenta es resultado porque consideran que la institución celebra festividades especiales, ocasionalmente premia a los trabajadores por el desempeño que realizan y los trabajadores regularmente comprende el significado de las ceremonias y colores de la institución.

Análisis Inferencial

Hipótesis general

H0: No existe influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq en la ciudad de Cusco en el año 2021.

H1: Existe influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq en la ciudad de Cusco en el año 2021.

Tabla 11

Influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional

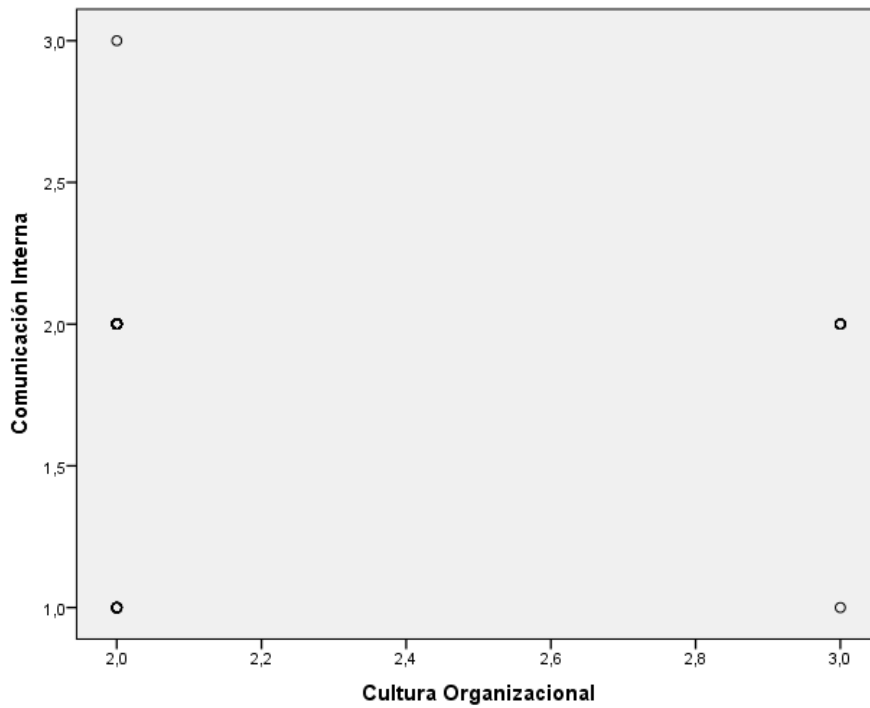
		Comunicación Interna	Cultura Organizacional 1
Comunicación Interna	Correlación de Pearson	1	,010
	Sig. (bilateral)		,929
	N	77	77
Cultura Organizacional	Correlación de Pearson	,010	1
	Sig. (bilateral)	,929	
	N	77	77

Según Salas Begazo (2018), la correlación de Pearson es un estadístico que ayuda en la determinación del grado del nivel de influencia existente entre las 02 variables el cual varía de 0 y 1, a continuación se muestra los niveles que tiene.

	$-1 \leq r \leq 1$	
Ninguna correlación	$0 < r < 0,30$	$(-0,3 < r < 0)$
Correlación débil	$0,30 < r < 0,60$	$(-0,60 < r < -0,30)$
Correlación Moderada	$0,60 < r < 0,80$	$(-0,80 < r < -0,60)$
Correlación Intensa	$0,80 < r < 0,90$	$(-0,90 < r < -0,80)$
Correlación perfecta	$0,90 < r < 1$	$(-0,90 < r < -1)$

Los valores de la correlación de Pearson son diferentes de 0; el valor de la correlación es 0,10 el cual nos indica que existe un nivel medio de correlación en las 02 variables; así mismo la significancia es 0,929, la cual indica también que la existencia de un nivel medio de influencia entre ambas variables, Comunicación Interna y Cultura Organizacional.

GRÁFICA DE REGRESIÓN



De acuerdo al cuadro de regreso obtenido se observa que no existe mucha dispersión de datos, por lo tanto se puede identificar que existe un nivel medio de influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los resultados obtenidos en la investigación, se acepta la hipótesis alternativa que establece que sí existe un nivel medio de influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional de la Municipalidad de Wanchaq. Este trabajo de investigación se realizó mediante la aplicación del instrumento señalado en el Anexo 1, el instrumento ha sido aplicada a los trabajadores de la Municipalidad de Wanchaq, entre hombre y mujeres, de acuerdo a los Ítems planteados se observó que la mayor parte de la población estudiada tienen una respuesta de nivel medio, esto dificulta un poco en el análisis de los resultados, en las hipótesis planteadas se obtiene una correlación de Pearson de 0,010, por lo cual existe nivel de influencia de la primera variable ante la segunda variable.

El resultado obtenido en la investigación guarda nivel de influencia con las investigaciones previas realizadas acerca del tema, según Samanez (2018), quien realizó su investigación en los trabajadores de una empresa, señala que la Comunicación Interna influye de manera directa en los trabajadores, de esta forma existe compromiso y se busca resultados positivos. Del mismo modo Castro (2012), en su investigación señala que la inadecuada Comunicación Interna influye de manera desfavorable al mejoramiento de la Cultura Organizacional y de esta forma influye de manera directa al desempeño laboral. Flor (2018) sostiene en su investigación que la Comunicación Interna tiene una relación directa con la cultura organizacional del personal nombrado y contratado de la universidad. Yáñez (2017), del mismo modo sostiene que la comunicación es acción estratégica, que tiene efectos y causas comunes que se ven reflejadas en el liderazgo organizacional, estas investigaciones están acorde a la investigación realizada, pero no se llega a las mismas conclusiones.

En lo que se concuerdan las investigaciones es sobre el nivel de influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional, ya sea en instituciones públicas o privadas, donde la mayor parte de la población encuestada señala que no existe una buena comunicación y en muchos casos no están conformes con la Cultura Organización que se vive, cabe mencionar que estas últimas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores, los estudios en su mayoría tienen relación significativa entre las variables de estudio.

La mayoría de investigaciones tomadas en cuenta plantean los objetivos específicos, con el objetivo de analizar los factores de influencia de la Comunicación Interna en la Cultura Organizacional.

Un aspecto importante que se nota en la presente investigación es la falta de motivación al trabajador, perjudicando su desempeño laboral. Según experiencias vividas en trabajos realizados en instituciones públicas, se ha podido constatar la falta de motivación a los trabajadores, a quienes no se les considera en ningún evento o actividad institucional, ni mucho menos se toma en cuenta sus sugerencias. Así mismo la institución no se preocupa en reconocer la producción de los trabajadores, no se les da capacitaciones para mejorar en su puesto. El cambio constante de autoridades, gerentes, jefes de línea, hace que no exista una homogeneidad en la identificación institucional, incumpliendo con las dimensiones con que se debe contar para la Cultura Organizacional. La Comunicación Interna es una herramienta esencial como influencia en la Cultura Organizacional, porque nos hemos dado cuenta que la falta de una buena Comunicación al interior de la entidad ha conllevado a malos entendidos, conflictos laborales, disgustos, resultando antipatía entre los trabajadores, por ello se concluye que sin una buena Comunicación Interna, la Cultura Organizacional difícilmente se lograría. Mientras que, si existe un buen manejo de la Comunicación Interna, a través de sus dimensiones podremos influenciar correctamente a la Cultura Organizacional y contar con resultados satisfactorios que repercutirá en los clientes, vecinos del distrito y la sociedad en su conjunto.

CONCLUSIONES

- Los patrones de comunicación en la Municipalidad de Wanchaq – Cusco 2021 muestran que el 71.4% es medio, partiendo de que la comunicación, la resolución de problemas, la proposición de sugerencias para mejorar la forma de trabajo y el clima agradable de integrantes de trabajo se hallan en un nivel medio y que ocasionalmente se presentan.
- Las barreras de comunicación interna se encuentran en un nivel medio con un 62.8%, donde la información no llega las ordenes por los superiores inmediatos, la información por canales se salta y se distorsiona hasta llegar a su destino.
- La retroalimentación está en un nivel medio con un 83.1%, donde las formas de trabajo llegan por los compañeros de trabajo y los problemas que se suscitan llegan a través del superior.
- Los valores se encuentran en un nivel medio con un 87%, los trabajadores no presentan ideas en la innovación en el desempeño del trabajo, y consideran que el ingreso para el trabajo en la Municipalidad de Wanchaq tienen influencia por los mimos trabajadores que se encuentran laborando.
- Las creencias muestran un nivel medio con un 54.5%, consideran que ocasionalmente les permiten desarrollarse como personas, en ocasiones existe un ambiente de cooperación y la autonomía del desempeño del trabajo es nula.
- Las normas se encuentran en un nivel medio con un 76.6%, las remuneraciones consideran que no está de acuerdo a su desempeño laboral y que el equipo brindado es insuficiente.
- Los símbolos muestran un nivel medio de 88.3%, las fiestas especiales consideran importante, así como los reconocimientos del desempeño laboral y la identificación de los colores que ocasionalmente manifiesta la institución.
- La filosofía está en un nivel medio con un 77.9%, el desarrollo profesional del trabajador no le interesa a la institución, el cumplimiento de las metas de trabajo es importante, pero sin considerar el compromiso como grupo de trabajo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda promover actividades que motiven al trabajador desde diferentes ámbitos, como sesiones de coaching, talleres, capacitaciones, entre otros que intensifiquen las relaciones interpersonales dentro de la institución, incluyendo al trabajador en las actividades institucionales, motivándolo permanentemente con incentivos, regalos, entre otros. Para ello se deberá coordinar con la Oficina de Recursos Humanos y elaborar un plan mensual que permita obtener resultados óptimos y corregir los aspectos que impiden una verdadera Comunicación Interna y la influencia que ésta ejerce en la Cultura Organizacional de la institución.
- Se recomienda que la Municipalidad de Wanchaq permita la participación de los trabajadores en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de metas, así como la generación de un clima agradable para el trabajo.
- Mayor énfasis en la ordenes que dan los superiores a los trabajadores, mandar la información directa por un memorándum de manera virtual a los respectivos destinos e incrementar las reuniones, pero fuera del horario de trabajo.
- Las reuniones y la información pertinente para el cumplimiento del trabajo se debe realizar reuniones con todos los involucrados o mandar un comunicado a todos de manera virtual sin excluir a ningún miembro del trabajo.
- La selección del personal en la contratación no solo debe considerar el conocimiento que presentan sino la propensión a trabajar en equipo y a resolver problemas que sugieren cierta presión.
- La municipalidad debe motivar mediante incentivos monetarios o reconocimientos para incrementar la innovación en el trabajo, así como la optimización de este objetivo.
- Se debe realizar convenios con instituciones para la capacitación en el trabajo de equipo y motivarles a que realicen actividades importantes sin la presencia del jefe inmediato.

- Se debe incrementar el equipamiento que requieren los trabajadores en el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Ackerman, S., Ernesto, S., & Paula, M. (2011). *Introducción a la comunicación*. Buenos Aires : Aula Taller.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional - En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Chiclayo: Repositorio USAT.
- Ancin, & Espinoza. (2017). *La Relacion entre la comunicacion interna y el Clima Laboral*. Guayaquil.
- Arizcuren, A., Cabezas, E., & Cañeque, N. (2008). *Guia de Nuevas Practicas de Comunicación Interna*. Madrid: Caja Madrid - FEAPS.
- Berlo, D. (1984). *El proceso de la Comunicación - Introducción a la teoria y a la practica*. Argentina : El Ateneo.
- Bermudez R, C. (2018). *La Comunicación Interna en las Organizaciones*. Repositorio: ICADE BUSINESS SCHOOL.
- Borrini, A. (1997). *La empresa transparente*. Buenos Aires: Atlantid.
- Capriotti, P. (1998). *Capacitación y Desarrollo*. Reporte C&D .
- Carrasco, S. (2006). *Metdologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos .
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw.
- Chiavenato, I. (1989). *Administración de Recursos Humanos*. Bogota : Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoria General de la Administración*. Mexico : McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- Estanyol, E., Garcia, E., & Lalueza, F. (2016). *¿Cómo elaborar un plan de comunicacion corporativa?* España: Editorial UOC.
- Farias. (2014). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL MUNICIPIO DE QUITO ZONA QUITUMBE*. Quito .
- Fleury. (1989). *Cultura y Poder en las Organizaciones*.

- Flor C. , R. A. (2018). *Comunicación interna y cultural Organizacional en la Escuela Profesional de Gestion Publica y Desarrollo Social de la Universidad de Moquegua, 2018*. Lima: Repositorio UCV .
- Freitas . (1991). *Reunión* . Repositorio de Universidad de New York .
- Guardia, N. V. (2009). *Lenguaje y Comunicación*. San jose : repositori de Coordinación Educativa y Cultural Centroamerica - CECC.
- Hellriegel, & Slocum. (2009). *Comportamiento Organizacional* . Mexico: WWW.FreeLibros.me.
- Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista , P. (2014). *Metodologia de la Investigación* . Mexico : McGRAW-HILL.
- Hernandez , Z. M. (2018). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL I NAYLAMP-CHICLAYO*. Chiclayo: Repositorio Universidad Señor de Sipan .
- Jimenes G, J. (1998). *La Comunicacion interna* . Ediciones Diaz de Santos .
- Lucas M, A. (1997). *La comunicacion en la empresa y en las organizaciones*. S.A.BOSCH.
- Orgemer, G. (2002). *Enciclopedia de los Recursos Humanos* . Madrid: FC Editorial.
- Publicaciones Vertice S.L. (2008). *Comunicacion Interna*. España: Vertice .
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica*. Mexico: prentice hall hispanomerica.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* . Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana .
- Salas Begazo, A. N. (2018). *Métodos estadísticos para la Investigación Científica*. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás.
- Samanez , N. C. (2018). *Relacion de la Comunicacion interna en el Clima Organizaional de la Empresa ORANGE 360*. Lima: Repositorio USMP.
- Sanchez. (2013). *DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA Y METALÚRGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN EN LA CIUDAD DE HUACHO*. Lima: Repositorio UNJFSCH.
- Santoyo, A. (2010). *Patrones de la comunicacion* . Ciencia Tecnologia Sociedad y Valores .
- Sayago, L. (2009). *Investigación en comunicación organizacional*. Cordoba : El Cid Editar.
- Schein. (1984). *La Cultura empresarial y el liderazgo* . España: editores S.A.

- Stoner , J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Mexico : PEARSON .
- Tessi. (2011). *Autor del Sistema de comunicación, manuel tessi*. España.
- Tessi, M. (2011). *Viajero Ejecutivo* . BCD travel.
- Trujillo , L. K. (2017). *INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DESCENTRALIZADAS DEL SECTOR ENERGÍA Y MINAS; 2017*".
Lima: Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Vazquez , M. V. (2016). *Diagnostico de la Influencia de la Comunicación Interna dentro del Clima Organizacional en una Microempresa que Broinda el Servicio de Preparacion de Alimentos y Bebidas*. Puebla : Repositorio Universidad Autonoma de Puebla.
- Zayas , A. (2011). *La comunicación interpersonal*. España: Academia Española.

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Indicadores
Variable Independiente: Comunicación Interna	Patrones de Comunicación
	Barreras de Comunicación Interna
	Retroalimentación
Variable Dependiente: Cultura Organizacional	Valores Creencias Normas Símbolos Filosofía

Fuente: Elaboración propia.



MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿De qué manera influye el nivel de los patrones de comunicación interna del personal que labora en la de la Municipalidad de Wanchaq?	Identificar la relación entre Comunicación interna y la Cultura Corporativa en el personal de la de la Municipalidad de Wanchaq.	Dado que la Comunicación Interna está conformada por todos los mensajes que se transmiten en una organización y garantiza la recepción completa de la información que guía al trabajador a realizar su función. Es probable que exista una relación con la Cultura Organizacional, que es la forma de pensar y hacer las cosas en el personal que labora en la Municipalidad de Wanchaq en la ciudad de Cusco en el año 2021.	Variable independiente: -Comunicación interna Dimensiones: -Patrones de comunicación -Barreras de comunicación interna -Retroalimentación Variable dependiente: Cultura Organizacional Dimensiones Valores creencias	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptivo – correlacional Diseño de investigación: No experimental Corte transversal Técnica de la investigación: cuestionarios.
¿De qué manera influye el nivel de las barreras de la comunicación interna del personal que labora en la Municipalidad de Wanchaq?	Determinar el nivel de los patrones de comunicación interna del personal que labora en la de la Municipalidad de Wanchaq.			
¿De qué manera influye el nivel de la retroalimentación de la comunicación interna del personal que labora en la Municipalidad de Wanchaq?	Determinar el nivel de las barreras de la comunicación interna del personal que labora en la Municipalidad de Wanchaq.			
¿De qué manera influye los Valores de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq?	Determinar el nivel de la retroalimentación de la comunicación interna del personal que labora en la Municipalidad de Wanchaq.			

<p>¿De qué manera influyen las Creencias de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq?</p>	<p>Determinar lo Valores de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq.</p>		<p>Creencias</p>	<p>Escala de medición: escala de</p>
<p>¿De qué manera influyen las Normas de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq?</p>	<p>Determinar las Creencias de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq.</p>		<p>Normas</p>	<p>Likert</p>
<p>¿De qué manera influyen los Símbolos de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq?</p>	<p>Determinar las Normas de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq.</p>		<p>Símbolos</p>	<p>Población 90</p>
<p>¿De qué manera influye la Filosofía de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq?</p>	<p>Determinar los Símbolos de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq.</p>		<p>Filosofía</p>	<p>trabajadores.</p>
<p></p>	<p>Determinar la Filosofía de la Cultura Corporativa del personal de la Municipalidad de Wanchaq.</p>			

Anexo 2

ENCUESTA 1

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo con la siguiente escala: (Escoja UNA)

1 Siempre 2 Casi siempre 3 Algunas veces 4 Nunca

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Hombre:Mujer:.....Edad:.....Años de labor en la **Municipalidad de Wanchaq**

Puesto de trabajo:

Nro.	Pregunta	1	2	3	4
Dimensión: Patrones de Comunicación					
01	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.				
02	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.				
03	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.				
04	Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.				
Dimensión: Barreras de la Comunicación					
05	La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.				
06	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.				
07	En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.				
Dimensión: Retroalimentación					
08	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.				
09	En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.				
10	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.				

Gracias por su colaboración con la Municipalidad de Wanchaq

ENCUESTA 2

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo con la siguiente escala: (Escoja UNA)

1 Nunca 2 Ocasionalmente 3 Algunas Veces 4 Frecuentemente 5 Siempre

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Hombre:Mujer:.....Edad:..... Años de labor en el
Concejo.....
Puesto de trabajo.....

Nro.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?					
2	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?					
4	¿Cree que para ingresar a la Institución es necesaria una recomendación o influencia interna?					
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?					
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?					
7	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?					
8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?					
9	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
11	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
12	¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?					
13	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					

ENCUESTAS APLICADAS

14	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?					
15	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?					
16	¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la Institución?					
17	¿Al haber una vacante, la Institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					
18	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					

Gracias por su colaboración con la Municipalidad de Wanchaq



ANEXO 2

ENCUESTA 1

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo con la siguiente escala: (Escoja UNA)

1 Nunca 2 Ocasionalmente 3 Algunas Veces 4 Frecuentemente 5 Siempre

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Hombre: Mujer: Edad: 28 Años de labor en el Concejo 2

Puesto de trabajo: Especialista en modernización

Nro.	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿En la Institución donde usted labora se fomenta la innovación?				X	
2	¿En la Institución donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?				X	
3	¿Para la Institución donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?			X		
4	¿Cree que para ingresar a la Institución es necesaria una recomendación o influencia interna?				X	
5	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado?			X		
6	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo?				X	
7	¿Percibe usted que la Institución le permite aprender y progresar como persona?				X	
8	¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la Institución?			X		
9	¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?			X		
10	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?				X	
11	¿En la Institución hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?			X		
12	¿La Institución utiliza sanciones ante una falta?		X			
13	¿La Institución celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?				X	
14	¿La Institución recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?	X				
15	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la Institución?			X		
16	¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la Institución?			X		
17	¿Al haber una vacante, la Institución toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?			X		
18	¿A la Institución le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?			X		

Gracias por su colaboración con la Municipalidad de Wanchaq

ENCUESTA 2

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo con la siguiente escala: (Escoja UNA)

1 Siempre 2 Casi siempre 3 Algunas veces 4 Nunca

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

Hombre: . Mujer:..... Edad: 28 Años de labor en la **Municipalidad de Wanchaq** 2

Puesto de trabajo: Especialista en modernización de

Nro.	Pregunta	1	2	3	4
Dimensión: Patrones de Comunicación					
01	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona.	X			
02	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo.	X			
03	Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.	X			
04	Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo.	X			
Dimensión: Barreras de la Comunicación					
05	La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato.		X		
06	Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.				X
07	En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.			X	
Dimensión: Retroalimentación					
08	La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad.		X		
09	En la organización, las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras.			X	
10	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.		X		

Gracias por su colaboración con la Municipalidad de Wanchaq

UTILIZACIÓN DEL INSTRUMENTO ELABORADO POR GF ASESORES EN EL AÑO 2003

INTERNACIONAL:

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO

ÁREA: CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES GERENCIA DE RECURSOS
HUMANOS

“SATISFACCIÓN LABORAL, COMUNICACIÓN INTERNA, SEXO, EDAD,
NIVEL EDUCATIVO, ANTIGÜEDAD Y NIVEL DE CARGO: UN ANÁLISIS DE
RUTA “

Proyecto de investigación presentado por:

Di Nardo (2005), toma en cuenta a 268 empleados de una entidad financiera
transnacional ubicada en Venezuela, para medir la comunicación interna se usó el
cuestionario diseñado por GF Asesores (2002), que contempla las dimensiones:
comunicación vertical descendiente, comunicación vertical ascendente, comunicación
horizontal-diagonal, barreras para la comunicación y retroalimentación. Al instrumento se
le hizo un análisis de sus componentes principales, obteniendo una consistencia interna y
validez adecuadas. Para para la validación, fiabilidad, y análisis de consistencia se utilizó
el Alfa de Cronbach (de 0.8413).

Profesor Guía:

Dra. Eugenia CSOBAN
Caracas, septiembre 2005

NACIONAL:

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

“Comunicación interna en los colaboradores de la empresa Pro Outsourcing
S.A.C., periodo 2018”

Autor: Bachiller Marcos García Loza

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4327>

Lima – Perú. 2019

LOCAL:

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

AUTOR: GALDOS ARENAS, LUCIA DEL ROSARIO

FORMATO: TESIS DE MAESTRÍA

FECHA DE PUBLICACIÓN: 2021

REPOSITORIO: UCSM-TESIS

ENLACE DEL RECURSO:

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/10906>

Materia: Engagement - Comunicación interna

La presente investigación, tuvo como finalidad identificar la relación entre el engagement laboral y la comunicación interna, en el personal del área administrativa de una universidad privada en la ciudad de Arequipa, en el año 2020. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal y con enfoque cuantitativo. Se utilizaron dos instrumentos: el primero, fue un cuestionario de Comunicación Interna, medido con la escala de Lickert, elaborado por GF Asesores en el año 2003; el segundo, fue el cuestionario de engagement, medido con la escala de Lickert y elaborado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2010.



INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

ENLACE DEL RECURSO:

<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/1838>

DISEÑO Y VALIDACIÓN MEDIANTE JUECES EXPERTOS DEL INSTRUMENTO PARA EVALUAR CULTURA ORGANIZACIONAL

Autor/es

Olmos Torres, María Carolina; Socha Fandiño, Katerine

Resumen

En el presente trabajo, se diseñó y validó por medio de jueces expertos, un instrumento para medir cultura organizacional. Para lograr éste objetivo, primero se elaboró el cuestionario de las posibles preguntas que harían parte del instrumento, teniendo en cuenta los factores que conforman la cultura: los valores, las creencias, las normas, los símbolos, la filosofía y el clima. Después, se distribuyó a 8 jueces expertos, el instrumento para que evaluarán de 1 a 5 (siendo 1 deficiente y 5 excelente), la coherencia, pertinencia y redacción de cada una de las preguntas y luego realizan las observaciones pertinentes. Finalmente, con las sugerencias realizadas por los jueces, se lleva a cabo las correcciones del instrumento.

**INTERNACIONAL:
CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA IEPM
COLEGIO MILITAR ELÍAS AGUIRRE**

Marin Perez, Elva Alicia

ENLACE DEL RECURSO:

URI: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2167>

Resumen:

La presente investigación es el resultado del análisis de la Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la IEPM Colegio Militar Elías Aguirre, en el año 2018. El objetivo general es determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, de acuerdo a los resultados obtenidos pudo comprobarse que sí existe una correlación altamente significativa (0,806), por tanto, la cultura que se practica en esta institución sí es un factor que se relaciona con el desempeño de los colaboradores. La investigación es de tipo aplicada, cuantitativa y correlacional, con un diseño no experimental y trasversal. El periodo analizado es de febrero a mayo de 2018. La población es censal de 60 trabajadores. Para medir la cultura organizacional, se ha utilizado el instrumento para evaluar la cultura organizacional de las autoras María Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño; Se ha determinado que la cultura organizacional en los trabajadores, se ubica en un nivel medio con tendencia a crecer, con un promedio de 4.49, si se fortalece podría resultar muy beneficioso para la organización. Asimismo, se evidenció que el nivel de desarrollo de la cultura organizacional y sus dimensiones se encuentra en un término medio y las dimensiones que tienen los promedios más altos son “normas” (5.03) y “filosofía” (4.97), esto quiere decir que la cultura se practica con mayor supremacía a través de estas dos dimensiones, y que si se fortalecen podrían tener un mejor desempeño.

NACIONAL:

UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA - Lima Perú.

Tesis: CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE DESARROLLO TÉCNICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU 2016.

Autores:

LUIS MIGUEL DE LA TORRE IPARRAGUIRRE

KIARS THEMME-AFAN BUSTAMANTE

ENLACE DEL RECURSO:

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

(Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño)

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para los instrumentos de investigación de Cultura Organizacional y Desempeño Laboral, el cual obtuvo los siguientes resultados:

Para la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el instrumento de Cultura Organizacional se obtiene un coeficiente de 0.910 y para el instrumento de Desempeño Laboral se obtiene un coeficiente de 0.768, indicadores que asegura que los instrumentos en general tienen una Muy Alta confiabilidad con lo cual se aseguran que los resultados que se obtendrán de la toma del instrumento son altamente confiables.

