



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
ARQUEOLOGÍA



NÚMERO: 2022 - 046

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL PÚBLICO INTERNO PARA
LA MEJORA DE LAS RELACIONES HUMANAS DE LOS TRABAJADORES
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, PROVINCIA DE
CHINCHA, EN EL 2019**

presentado por: **YATACO COPA, MIGUEL ANTONIO**, del nivel de Pre Grado de la **FACULTAD DE CCTYA**,
Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación. El resultado obtenido es: **PORCENTAJE DE SIMILITUD**
1 % por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 21 de Octubre del 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dra. JESSICA ROJAS DIAZ
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y
Arqueología



**PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Trabajo de investigación

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DEL PÚBLICO INTERNO PARA LA
MEJORA DE LAS RELACIONES HUMANAS DE LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, PROVINCIA DE CHINCHA,
EN EL 2019

AUTOR:

YATACO COPA MIGUEL (orcid.org/ 0009-0004 -3277- 7110)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

Ica – Perú

2019

DEDICATORIA

A mis padres, los autores de mis días y, mis
hermanos, cómplices de una y mil aventuras .

ÍNDICE

ÍNDICE.....	3
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2.1. PROBLEMA GENERAL:.....	12
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:.....	12
1.3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS.....	12
1.3.1. OBJETIVOS GENERALES.....	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.4.1. JUSTIFICACIÓN.....	13
1.4.2. IMPORTANCIA.....	14
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.6.1. DELIMITACIÓN TEÓRICA.....	14
1.6.2. ESPACIAL.....	14
1.6.3. TEMPORAL.....	14
CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL.....	15
2.1. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	24
3.1. SUPUESTOS HIPOTÉTICOS O HIPÓTESIS.....	24
3.1.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL.....	24
3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	24
3.2. SISTEMA DE VARIABLES.....	24
3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	24
3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	24
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....	26
4.1. TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACIÓN.....	26
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.....	27

4.3.1. POBLACIÓN	27
4.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.	28
4.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.	28
4.6. CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN.	29
4.7. PRESUPUESTO.	30
CAPÍTULO V. RESULTADOS	31
5.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.	31
CONCLUSIONES	47
REFERENCIAS (BIBLIOGRAFÍA)	50
APÉNDICE	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Identificación de las variables.....	25
Tabla 2 Cronograma de Actividades.....	27
Tabla 3 Presupuesto.....	28
Tabla 4 Infraestructura de la institución.....	30
Tabla 5 Ambiente de trabajo.....	31
Tabla 6 Relación laboral.....	32
Tabla 7 Relación con sus compañeros.....	33
Tabla 8 Coordinación con sus compañeros	34
Tabla 9 Coordinación con sus compañeros sobre actividades laborales.....	35
Tabla 10 Participa de las actividades programadas.....	36
Tabla 11 Organiza las actividades programadas.....	37
Tabla 12 Eficiencia del periódico mural.....	38
Tabla 13 Interés del periódico mural.....	39
Tabla 14 Periodicidad del periódico mural.....	40
Tabla 15 Creatividad del periódico mural.....	41
Tabla 16 Claridad del mensaje del periódico mural.....	42
Tabla 17 Claridad del mensaje de la documentación	43
Tabla 18 Convocatoria a las activiades.....	44
Tabla 19 Convocatoria clara y creativa.....	45

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Infraestructura de la institución.....	30
Figura 2 Ambiente de trabajo.....	31
Figura 3 Relación laboral.....	32
Figura 4 Relación con sus compañeros.....	33
Figura 5 Coordinación con sus compañeros	34
Figura 6 Coordinación con sus compañeros sobre actividades laborales.....	35
Figura 7 Participa de las actividades programadas.....	36
Figura 8 Organiza las actividades programadas.....	37
Figura 9 Eficiencia del periódico mural.....	38
Figura 10 Interés del periódico mural.....	39
Figura 11 Periodicidad del periódico mural.....	40
Figura 12 Creatividad del periódico mural.....	41
Figura 13Claridad del mensaje del periódico mural.....	42
Tabla 14 Claridad del mensaje de la documentación	43
Figura 15 Convocatoria a las activiades.....	44
Figura 16 Convocatoria clara y creativa.....	45

RESUMEN

La importancia de la comunicación en todas las esferas de la actividad humana, en particular la intervención cada vez más necesaria de este proceso dinámico en las relaciones, no sólo interpersonales, sino también intra y extra institucionales, viene creciendo desde hace varias décadas y, sin duda, seguirá creciendo a un ritmo más rápido en los próximos años. Es lo que se crea dentro de una institución con el objetivo de vincular a los públicos internos y externos, así como a ambos entre sí. Es un proceso continuo que la empresa debe adoptar y cultivar.

Nuestra investigación es de tipo básica, descriptiva correlacional, cuyo objetivo fue Identificar la importancia de la comunicación organizacional en el público interno para la mejora las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chíncha en el 201, se realizó un trabajo de campo con el instrumento de recolección de datos de la encuesta, el cual fue aplicado a 80 empleados de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo en los meses de octubre y noviembre de 2019.

A lo largo de nuestra investigación, descubrimos la importancia de la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chíncha, en el año 2019. Como se evidencia en los resultados, descubrimos que la comunicación organizacional con el público interno es fundamental para la mejora de las relaciones humanas entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Adicionalmente, descubrimos que el soporte escrito y el periódico mural contribuyen de sustancial en el mejoramiento de las relaciones humanas e interpersonales de los empleados de la Municipalidad Distrital.

Palabras claves: Comunicación, organización, público interno

ABSTRACT

The importance of communication in all spheres of human activity, in particular the increasingly necessary intervention of this dynamic process in relationships, not only interpersonal, but also intra- and extra-institutional, has been growing for several decades and, without It will undoubtedly continue to grow at a faster rate in the coming years. It is what is created within an institution with the objective of linking internal and external audiences, as well as both with each other. It is a continuous process that the company must adopt and cultivate.

Our research is basic, descriptive, correlational, the objective of which was to identify the importance of organizational communication in the internal public to improve the human relations of the workers of the District Municipality of Pueblo Nuevo of the Province of Chincha in 201, carried out field work with the survey data collection instrument, which was applied to 80 employees of the District Municipality of Pueblo Nuevo in the months of October and November 2019.

Throughout our research, we discovered the importance of organizational communication in the District Municipality of Pueblo Nuevo, Province of Chincha, in 2019. As evidenced in the results, we discovered that organizational communication with the internal public is fundamental to the improvement of human relations between workers of the District Municipality of Pueblo Nuevo. Additionally, we discovered that the written support and the wall newspaper contribute substantially to the improvement of human and interpersonal relationships of the employees of the District Municipality.

Keywords: Communication, organization, internal public

INTRODUCCIÓN

La comunicación eficaz es fundamental para el éxito de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo y se relaciona con la transmisión y comprensión de los mensajes. El hombre es una criatura puramente comunicativa que se pasa el día comunicando (escribiendo, leyendo, hablando, escuchando).

Un grupo no puede sobrevivir sin comunicación, es decir, sin el intercambio de información significativa entre sus miembros. Esto es especialmente cierto cuando el municipio, como criatura viva y sensible, sirve de receptor de señales, información y mensajes.

La investigación en profundidad de los procedimientos de comunicación de esta organización nos permite comprender y ayudar a los procesos de desarrollo y crecimiento de las instituciones.

En relación con este tema, nos interesa especialmente este elemento del servicio, ya que muchos visitantes reciben un servicio excelente, y nuestro estudio tratará de averiguar cómo se sienten las personas que ofrecen estos servicios.

Para poner a prueba la hipótesis, utilizamos lo que se vio y se informó en la declaración de la cuestión, destacando los resultados del estudio.

Para poder probar la hipótesis, se ha trabajado a partir de lo observado y descrito en el planteamiento del problema, señalando en base a los resultados obtenidos en la investigación.

El presente trabajo de investigación se elaboró de acuerdo a los lineamientos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, estructurado en cinco capítulos:

En el capítulo I, Se habla del planteamiento del problema de investigación; la definición del problema general y específicos, la redacción de la delimitación del problema; así como la justificación e importancia de la investigación y las limitaciones de la investigación; la redacción de los objetivos de investigación: general y específicos

El capítulo II, Desarrolla el marco referencial, donde se habla sobre los antecedentes del problema de investigación; las bases teóricas de la investigación y desarrollo del marco conceptual.

En el capítulo III, Identificamos la hipótesis general y específicas; así como el sistema de variables, tanto independiente y dependiente.

En el capítulo IV, Identificamos la estrategia metodológica de la investigación; señalamos el tipo, nivel y diseño de investigación; la población y muestra materia de investigación. Asimismo, se explica las técnicas e instrumentos de investigación: técnicas de recolección de datos, instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de procesamiento de datos, el análisis e interpretación de resultados.

En el capítulo V, se muestran la presentación, interpretación y discusión de resultados.

Finalmente, se redacta las conclusiones y recomendaciones del caso; así como se menciona las fuentes de información y los anexos.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La importancia de la comunicación en todas las esferas de la actividad humana, y en particular la intervención cada vez más necesaria de este proceso dinámico en las relaciones, no sólo interpersonales, sino también intra y extrainstitucionales, viene creciendo desde hace varias décadas y, sin duda, seguirá creciendo a un ritmo más rápido en los próximos años.

Desde esta perspectiva Chester, (1993) señala que la principal responsabilidad de un directivo es la comunicación, se ha demostrado repetidamente que todos los hombres y mujeres de una organización son personas comunicativas.

La comunicación organizativa es un tipo de comunicación que pretende personalizar, identificar y hacer que una institución sea reconocida por su forma y contenido. Es la que se crea dentro de una institución con el objetivo de vincular a los públicos internos y externos, así como a ambos entre sí. Es un proceso continuo que la empresa debe adoptar y cultivar. El éxito de la gestión institucional depende de una conexión positiva con sus destinatarios.

Las instituciones públicas y sus oficinas de comunicaciones en el Perú están desarrollando políticas de comunicación organizacional que fortalezcan y vitalicen los contenidos que estas quieren expresar, sin embargo, esa tendencia se ve muy tímidamente en las provincias.

En la Provincia de Chíncha los esfuerzos por construir y edificar una comunicación organizacional en las instituciones públicas y privadas es cada vez más titánica, puesto que se ha podido apreciar en mi experiencia de prácticas profesionales que los municipios ya sean municipios distritales o provincial no se abordan esta temática y mucho menos la interiorizan entre sus trabajadores para alcanzar los objetivos institucionales.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

P.G. ¿Cuál es la importancia de la comunicación organizacional en el público interno para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

P.E.1: ¿Cuál es la importancia del soporte escrito para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019?

P.E.2: ¿Cuál es la importancia del periódico mural para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019?

1.3. PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS.

Formulado el problema, nos planteamos los siguientes objetivos:

1.3.1. OBJETIVOS GENERALES

O.G. Identificar la importancia de la comunicación organizacional en el público interno para la mejora las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- O.E.1. Identificar la importancia del soporte escrito para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chíncha en el 2019.
- O.E.2. Identificar la importancia del periódico mural para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chíncha en el 2019.
- O.E.3: Identificar la importancia del ambiente laboral para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chíncha en el 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.

1.4.1. JUSTIFICACIÓN

Dado que la comunicación interna es un tipo de relación entre individuos que comparten un entorno laboral y cultural común, podemos decir que los factores que influyen y afectan estas relaciones involucran principalmente a tres actores: los individuos, la empresa, en este caso la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, y el entorno.

Ninguna estrategia de comunicación interna o esfuerzo de comunicación organizacional podrá contribuir al progreso de la institución si no se centra en la construcción de conexiones interpersonales.

Ante esto, surge medir el nivel de comunicación interna que aporte estrategias encaminadas a sobrellevar los problemas que se presentan actualmente en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, además de promover la divulgación de sus acciones y la positiva conducción de las relaciones con el público interno de la entidad.

1.4.2. IMPORTANCIA

Hoy en día, la comunicación es crítica en las organizaciones públicas en todos los aspectos; en este caso, para un adecuado ambiente de trabajo y para las relaciones entre empleados, directores y subordinados; porque es necesaria y debe ser óptima para desempeñarse con mejoras en la calidad del servicio a sus residentes y así promover una imagen pública positiva para el distrito.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.

Como principales limitaciones se consideró el escaso tiempo que nos permiten las actividades laborales, así como los pocos ingresos económicos con los que se contó, dada mi condición de egresado.

Asimismo, el poco acceso a material bibliográfico en nuestra biblioteca central y las escasas investigaciones sobre el tema, situaciones que ciertamente condicionaron el normal desarrollo del presente trabajo de investigación. Falta de autorización por parte del alcalde del Distrito.

1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación fue delimitado tomando las siguientes consideraciones académicas.

1.6.1. DELIMITACIÓN TEÓRICA

El presente trabajo de investigación abordará bases teóricas referidas a la comunicación organizacional, las relaciones interpersonales y humanas.

1.6.2. ESPACIAL

El presente trabajo académico se realizó en la región Ica, provincia de Chincha, por lo cual la investigación tiene alcance regional.

1.6.3. TEMPORAL

La investigación se realizó durante el segundo semestre año 2019.

CAPÍTULO II. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO.

A continuación, precisamos antecedentes, así como aspectos teóricos y académicos que le darán soporte al presente trabajo de investigación.

2.1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Revisando la literatura, encontramos algunos casos e investigaciones vinculadas a nuestro tema de investigación. Veamos:

En la búsqueda de información o referencias de trabajos anteriores encontramos a Arias (2001) quien concluye que los factores que las empresas pueden suministrar para promover el compromiso de los empleados y la intención de permanecer en la empresa. De acuerdo con la estructura metodológica del estudio, se desarrolló mediante un modelo basado en ecuaciones estructurales y recogida de datos sobre los temas de compromiso personal con la organización, intención de permanencia, clima organizacional, apoyo organizacional percibido y socialización, concluyendo que el factor más crítico para alcanzar los objetivos es el apoyo necesario que proporciona la organización. Por su parte Gascó (1994) Enfoco su investigación en la importancia de la utilización de los recursos humanos en términos de creatividad y flexibilidad para facilitar la adaptación efectiva y rápida de la empresa a los numerosos cambios que se producen. Teniendo en cuenta la metodología utilizada a través de la tabulación de variables y el análisis de correspondencia múltiple como herramientas de representación, destaco que debido a que los cambios son inevitables y afectan a la función del personal, se requiere una planificación estratégica que permita a los recursos humanos responder a las circunstancias futuras, así como orientar a los trabajadores a proyectos que faciliten su integración, suponiendo una sinergia entre lo social y lo económico, es decir, una vía de doble sentido..

En el ámbito nacional tenemos a Jiménez (2014) quien concluye que hoy en día, una empresa de consultoría de relaciones públicas opera bajo una estructura de gestión estratégica que, en colaboración con un equipo capacitado y especializado, produce actividades que resultan en la consecución de los objetivos del cliente mediante el uso

de estudios de contexto y percepción. Existe un creciente interés de las empresas por el trabajo de las relaciones públicas. Es fundamental que las utilicen para gestionar su reputación, vender sus productos y establecer colaboraciones con los medios de comunicación. Cada vez se reconoce más la necesidad de desarrollar una relación de confianza a largo plazo con el público. Como actividad, las relaciones públicas son un sector en alza en el mercado peruano, y tendrán cada vez más peso en las agendas de las organizaciones en el futuro. Sin embargo, necesita la formalización de sus bases y la profesionalización de sus participantes. Las principales empresas de relaciones públicas utilizan la planificación estratégica en todos los aspectos de la comunicación. El examen de la percepción del público, la planificación y definición de los objetivos, el diseño de la estrategia, la implementación de la comunicación y su posterior evaluación son pasos cruciales para garantizar el éxito de una campaña.

2.2. BASES TEÓRICAS.

Enseguida revisamos algunos aspectos teóricos que nos permitirán fundamentar nuestro trabajo de investigación:

2.2.1.- Teoría de la Relaciones humanas o Escuela Humanística

Gracias a las investigaciones realizadas entre 1924 y 1927 por la Western Electric Co. en Hawthorne, Chicago, donde un grupo de científicos e ingenieros de Harvard liderados por Elton Mayo (Elton, 1993) destacaron el hecho innegable de que se puede aumentar la productividad mejorando los ambientes de trabajo, satisfaciendo espiritual y psicológicamente a los participantes en esta investigación. Así es como se desarrolla la Teoría de las Relaciones Humanas, a menudo conocida como Escuela Humanista, teniendo en cuenta los siguientes factores:

1. La necesidad de humanizar y democratizar la administración, adaptando las concepciones inflexibles y mecánicas a los patrones de vida sanos, transformando las Relaciones Humanas en un movimiento dedicado a democratizar las nociones administrativas.

2. El progreso de las llamadas ciencias humanas, a saber, la sociología y la psicología. Las ciencias humanas se desarrollaron para demostrar la mala aplicación de los principios de la teoría clásica.
3. La filosofía pragmática de John Dewey y la psicología dinámica de Kurt Lewin contribuyen a nuestra comprensión del desarrollo humanista.
4. El experimento de Hawthorne, completado en 1927, supuso un cambio en la premisa de la teoría tradicional de la gestión, según la cual el grado de productividad estaba determinado por el potencial físico o fisiológico del trabajador. La nueva teoría de las Relaciones Humanas demostró que las normas sociales y las condiciones favorables que rodean al trabajador aumentan su nivel de eficiencia y competencia, y no su capacidad para ejecutar los movimientos adecuados en un periodo de tiempo predeterminado, demostrando que la integración social del individuo en su grupo de trabajo aumenta la producción.

2.2.2.- Las relaciones humanas en las organizaciones

Sin duda, la percepción de la gran mayoría de los directivos sobre los vínculos humanos es prejuiciosa, ya que las ideas de humanidad y de ser humano no han sido debidamente comprendidas. Esto se debe a que, como hemos visto, los esfuerzos para garantizar el bienestar de los trabajadores se han centrado en la mejora de las condiciones de trabajo en términos de salarios para los trabajadores y en el aumento de la eficiencia organizativa, una especie de marco conductista de estímulo-respuesta en el que se espera que unos salarios más altos den lugar a un aumento de la productividad, con el bienestar de los trabajadores como subproducto.

Por su parte Lozano (2006) en su artículo Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión

“En efecto, desde los albores de la teoría administrativa, encontramos esta concepción, una aproximación a la eficiencia a través del estudio, formalización y mejora de los métodos de trabajo, los procesos, el ejercicio pleno de la autoridad y otros

elementos que implicaban una visión muy simplista y periférica del ser humano en el contexto organizativo”. (Lozano, 2006)

Humanizar las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones y alcanzar las mayores posiciones jerárquicas dentro de las empresas. Este componente, que confiere estatus a los seres humanos y, por tanto, el potencial para decidir sobre las cosas y las personas, se ha convertido en un objetivo perpetuamente buscado por muchos como una extensión perversa de nuestra capacidad innata para modificar nuestro entorno. Desde este punto de vista, el ejercicio del poder entre los individuos, el potencial para afectar a la conducta de los demás de forma deliberada o inadvertida, se ha convertido en un deseo perenne para muchos.

Desde esta perspectiva Foucault (1984) señala que “el ‘poder-tener’ o el ‘poder modificar’ su conducta, hace parte de la condición humana y en muchos casos puede llegar a ser definitorio de la propia sobrevivencia social”.

2.2.2.- La comunicación organizacional

La comunicación organizacional, comunicación institucional o comunicación corporativa es el intercambio de información entre personas vinculadas o miembros de un determinado tipo de organización (una empresa, una institución, etc.) para lograr un objetivo determinado.

La comunicación organizativa supone mucho más que el intercambio de datos; también implica el establecimiento de dinámicas de cooperación, coordinación y avance conjunto hacia los objetivos, es decir, es fundamental para la gestión de la organización y la integración de sus distintos elementos, lo que repercute en la productividad y la calidad.

Por consecuencia la comunicación organizacional está vinculado con el proceso organizacional tal es así que.

Segredo et al. (2016) en su artículo científico indican que:

“Todo proceso organizacional se desarrolla a través de la comunicación, por lo tanto, es determinante en la dirección y el futuro de la organización.”

Según Andrade (2005) en su libro Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica, podemos comprender la comunicación organizacional en base a tres factores:

- Su carácter social. Tiene que ver con individuos en diversos cargos dentro de una organización, por lo que posee un carácter cultural.
- Su carácter disciplinario. Es también un área del saber administrativo que intenta aplicar criterios científicos sociales al modo en que se dan las comunicaciones intra y extra corporativas.
- Su carácter técnico y de actividades. Su cometido es desarrollar una estrategia que facilite y agilice el flujo de información entre la organización y su público, o entre sus diversas partes.

Existen varios esquemas de clasificación de la comunicación organizativa, cada uno de los cuales se basa en un criterio diferente, como, por ejemplo.

Comunicación interna y externa. - Se define como el intercambio de información entre las distintas divisiones de una organización, mientras que la comunicación externa se define como el intercambio de información entre una organización y el resto del mundo (clientes, anunciantes, etc.).

Comunicación formal e informal. - Es la que deja constancia escrita de lo dicho y utiliza los recursos oficiales de la organización (memorandos, notificaciones oficiales, etc.), mientras que la comunicación informal es la que se da de forma oral, a través de llamadas telefónicas, o cualquier otro acto comunicativo efímero y personal entre los individuos que hacen posible la vida de la organización.

Comunicación ascendente, descendente y horizontal. - Esta categorización se refiere a la jerarquía de la organización. Entre jefes y subordinados se produce la jerarquía ascendente y descendente, en la que los segundos ascienden a los primeros y viceversa. La horizontal, en cambio, se refiere a las interacciones

entre personas que tienen una conexión jerárquica común, es decir, los compañeros.

Las instituciones tanto públicas y privadas ven como un hecho prioritario el fortalecimiento de la comunicación organizacional así lo deja entre ver Fontalvo y sus compañeros.

Fontalvo et al. (2011) en su artículo científico indican que

“La comunicación organizacional es un aspecto elemental para las organizaciones y llegaron a la conclusión que, para la planificación estratégica, este elemento tiene influencia para la optimización y las operaciones y recursos”.

Al igual que hicieron la publicidad, el marketing y las relaciones públicas en sus respectivas épocas, la comunicación interna está estableciendo una nueva y eficaz herramienta de gestión para mejorar la competitividad de las organizaciones y el ambiente de trabajo.

En este ámbito, el objetivo principal de las acciones de comunicación ya no es aumentar el conocimiento y el recuerdo de las marcas de la empresa por parte del público externo o reforzar la posición de la organización en el mercado, sino establecer una comunicación eficaz con el público interno que dé sentido y claridad a las tareas que realiza cada persona y refuerce la identidad de la organización.

El punto crítico es que la comunicación interna comienza con el público interno (líneas operativas, mandos intermedios, gerentes y directores) y luego se expande para incluir el mundo externo. Así, el desarrollo de la comunicación interna unifica conceptos, ofrece claridad y propósito al trabajo, fomenta la pertenencia y capacita a cada empleado para que sirva de "portavoz" de la empresa a la que pertenece. Añade en su publicación Comunicación interna la especialista argentina (Brandolini et al. 2009)

Por consecuencia de la teoría antes señalada que nuestra investigación busca identificar la importancia del soporte escrito para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo

de la Provincia de Chíncha en el 2019. Asimismo, buscamos identificar que tanto el periódico mural para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

Esto último nos motiva citar a Charry (2018) que señala:

“La comunicación interna en la organización es una herramienta estratégica fundamental y crea una cultura de fidelidad, empoderamiento y sentido de pertenencia y esto va de la mano con un buen clima laboral que ayudara a retener y desarrollar el talento humano, por lo tanto, se lograran los objetivos organizacionales”.

Por su parte no menos impetuoso es Valenzuela en su equipo de trabajo que publica el artículo científico “Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila” (Valenzuela et al. 2020) precisa lo siguiente:

“La comunicación interna efectiva dentro de la organización, se transforma en una estrategia de cambio y es importante definir de manera clara y precisa los planes estratégicos que tendrá la organización para elevar los niveles de productividad”.

El estudio pivota sobre dos premisas clave que son fuente de preocupación en la mayoría de las instituciones del sector público: la gestión ineficaz de la comunicación interna y los bajos niveles de percepción del clima organizacional.

La gestión de la comunicación de cualquier entidad pública debe adaptarse al mundo actual, cambiante y competitivo, estableciendo un nivel de comunicación sistémico e interactivo, capaz de escuchar a sus colaboradores y transmitir sentimientos de igualdad y horizontalidad; sensaciones que motivan a las personas a comunicarse y relacionarse. Para limitar la influencia de la comunicación informal y los rumores, los mensajes oficiales deben ser siempre los primeros en llegar a los empleados. (Charry, 2018)

Las organizaciones públicas y en especial las municipalidades en nuestra Región y en especial en la Provincia de Chincha que buscan mejoras continuas en el proceso comunicacional, en tanto en mi condición de investigador accedo al artículo científico que reafirma nuestra hipótesis, a través de la apreciación

Considerando la categoría pública y la función social de los establecimientos debe atenderse a la búsqueda de mejoras comunicativas mediante la diversificación de los tipos de comunicación organizacional, la orientación y los procesos comunicativos con el objeto de favorecer la transmisión de información, la motivación y la coordinación del trabajo de los directivos. De esta manera, se busca el fortalecimiento del cumplimiento de las metas en el desarrollo de la gestión en la organización. (Domínguez, 2019)

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Comunicación.** - El acto de intercambiar o compartir significados a través de un conjunto compartido de símbolos.
- **Comunicación organizacional.** - Es el intercambio de comunicaciones dentro de una gran organización. Este proceso puede ser interno, en función de los vínculos organizativos, o externo
- **Relaciones humanas.** - Es el término utilizado para describir el conjunto de interacciones entre las personas en una sociedad con diversos grados de organización jerárquica. Las interacciones humanas están determinadas principalmente por los vínculos que existen entre los miembros de la sociedad.
- **Publico interno.** - Personas que cobran un sueldo u obtienen un reembolso periódico de los ingresos de la entidad.
- **Periódico mural.** - El periódico mural, o periódico escolar, es una forma de comunicación que la institución pública regularmente y que abarca diversos temas.

- **Soportes escritos.** - Aunque lo que se escribe es eterno, el contacto entre emisor y receptor no es instantáneo. En comparación con la comunicación vocal entre dos o más personas, los medios escritos amplían las opciones expresivas y la complejidad gramatical, sintáctica y léxica.
- **Coordinar.** - Organizar un conjunto de elementos de forma sistemática utilizando una determinada técnica o sistema.
- **Ambiente Laboral.** Es el contexto social y físico en el que se desarrolla el trabajo diario. Tiene un efecto sobre la satisfacción y, por tanto, sobre la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con la conducta de las personas, con su forma de trabajar y comunicarse, con su compromiso con la empresa, con las máquinas que utilizan y con sus propias actividades.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. SUPUESTOS HIPOTÉTICOS O HIPÓTESIS

Nuestras hipótesis presentan una relación causa – efecto de dos variables, Así, se plantearon las siguientes hipótesis:

3.1.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL

HP: La comunicación organizacional en el público interno influye significativamente en la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha en el 2019

3.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H.E.1: El soporte escrito influye significativamente en la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha en el 2019

H.E.2: El periódico mural influye significativamente en la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha en el 2019

3.2. SISTEMA DE VARIABLES

3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Comunicación Organizacional

3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Relaciones Humanas

Tabla 1*Identificación de las variables*

	<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>
Independiente	Comunicación organizacional	Periódico Mural Soportes escritos
Dependiente	Relaciones Humanas	Ambiente laboral Coordinación en el trabajo

Nota: Se pueden identificar las variables de estudio

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA

Plantear la estrategia metodológica, sostiene Hernández et al. (2014), es fijar los pasos a seguir para llevar a cabo la investigación social. Así, tenemos:

4.1. TIPOS Y NIVELES DE INVESTIGACIÓN.

4.1.1. TIPOS

La investigación es de tipo básica por cuanto contribuirá con el conocimiento científico de las variables comunicación asertiva y trabajo en equipo.

Según Hernández et al. (2014) explica:

Es transversal por cuanto se investigará el fenómeno en un momento dado; es no experimental porque no se manipuló ninguna de las variables de estudio, las cuales se desarrollan en su contexto natural y son observadas utilizando el método científico para encontrar la relación entre ellas

4.1.2. NIVELES

Según el ámbito de la investigación, es descriptiva, con el objetivo de definir los rasgos, características y perfiles de individuos, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otra cosa que se analice.

4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández et al. (2014) señala:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004) su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar
“una fotografía” de algo que sucede.

X_1



M



X_2

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE INVESTIGACIÓN.

4.3.1. POBLACIÓN

La población es un conjunto de unidades o componentes distintos, como individuos, instituciones educativas y comunidades, para los que se calculan estimaciones o se busca información. En la presente investigación la población fue constituida por 147 trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pueblo Nuevo.

4.3.2. MUESTRA

Según Vara (2010)

“La muestra (n), es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población”.

La presente muestra fue criteriosa y arbitraria, ya que la población de empleados de la Municipalidad en estudio no supera los 147 colaboradores y se decidió por 80 trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pueblo Nuevo

Criterios de Exclusión

Trabajadores que se encuentran de vacaciones

Trabajadores que se encuentren de permiso y realizando comisiones de servicio

Criterios de Inclusión

Trabajadores que desarrollan sus actividades laborales durante la investigación

4.4. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Siendo que el presente estudio es de carácter cuantitativo, descriptivo y teórico, el instrumento de recolección de datos privilegiado es la encuesta, la misma que permitió obtener las apreciaciones de los consultados para el análisis de las mismas.

4.4.1. MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para dicha investigación, se utilizó el instrumento de la encuesta la misma que se accedió de (Huamani Quispe, 2018) y que fue adaptada por mi persona, la Encuesta consta de 16 preguntas dirigida a los trabajadores se dividió en cuatro secciones de 4 preguntas cada que están referidas a las dimensiones de la investigación tal como Ambiente laboral, Coordinación, Periódico mural, Soporte escrito cada una que evalúa la importancia de la comunicación organizacional en el público interno para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chíncha en el 2019

4.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS.

Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados se utilizó el programa Microsoft Office Excel 2016 que nos posibilita procesar los datos de forma automática y generar una base de datos de frecuencias absolutas y relativas, que nos permitieron además conocer el promedio, la mediana y media aritmética, para el mejor análisis de los datos recogidos en campo.

4.6. CRONOGRAMA DE INVESTIGACIÓN.

Tabla 2

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	AÑO 2019					
	J	A	S	O	N	D
1. Elaboración del Proyecto	■	■				
2. Aprobación del Proyecto		■	■			
3. Revisión bibliográfica para marco teórico			■	■		
4. Preparación de técnicas e instrumentos				■	■	■
5. Recolección de datos					■	■
6. Procesamiento de los datos					■	■
7. Análisis e interpretación de resultados					■	■
8. Presentación del borrador del Informe Final						■
9. Aprobación del Informe Final						■
10. Sustentación						■

Nota: A través de la presente figura se proyecta temporalmente las actividades del proceso investigador, empezando las actividades en el mes de julio 2019 y culmina en el mes de diciembre 2019

4.7. PRESUPUESTO.

Los gastos totales serán cubiertos por parte del interesado.

Tabla 3

Presupuesto de la investigación

N °	PARTIDAS	PARCIAL	TOTAL
<u>REMUNERACIONES:</u>			
01	Asesoría	650.00	850.00
	Colaborador	200.00	
<u>BIENES:</u>			
02	Útiles de Oficina	320.00	
	Libros, revistas, otros	290.00	
	Otros	300.00	910.00
<u>SERVICIOS:</u>			
03	Refrigerio	450.00	
	Movilidad	300.00	
	Alojamiento	450.00	
	Teléfono e Internet	250.00	1 650.00
	Impresiones	90.00	
	Empastado	110.00	
TOTAL:			S/. 3,410.00

Nota: La presente permite describir las partidas que se consideran en el presupuesto.

CAPÍTULO V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

5.1.1.-Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

1.- ¿Qué te parece la infraestructura de la Institución?

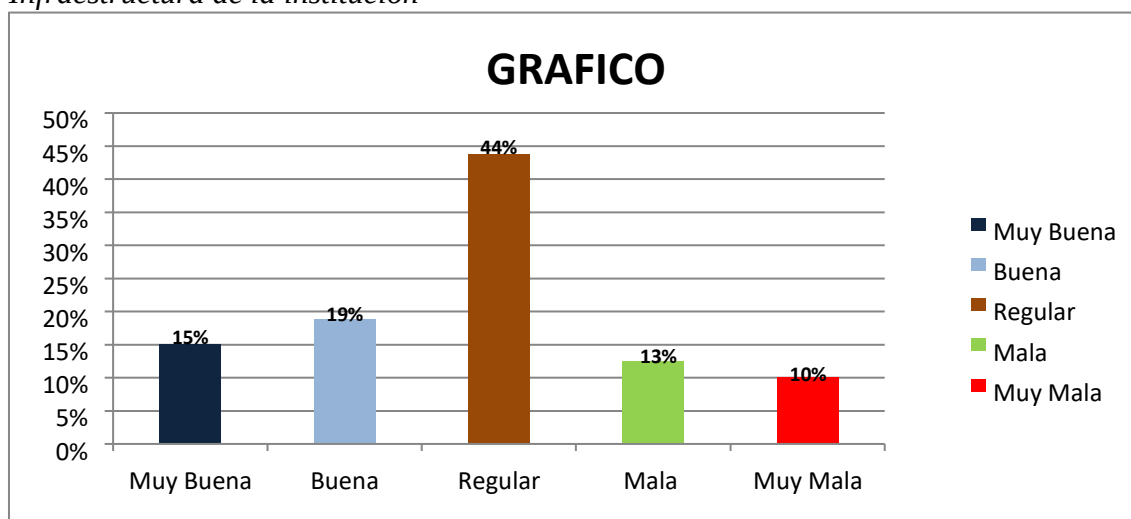
Tabla 4

Infraestructura de la institución

Alternativa	N°	%
Muy Buena	12	15%
Buena	15	19%
Regular	35	44%
Mala	10	13%
Muy Mala	8	10%
Total	80	100%

Figura 1

Infraestructura de la institución



Interpretación:

En respuesta a la pregunta "¿Qué opina de la infraestructura de la institución?" Los resultados indicaron que el 15% de los empleados pensaban que era muy buena, el 19% que era excelente, el 44% que era regular, el 13% que era pésima y el 10% que era muy mala. En cuanto al ambiente de trabajo, se descubrió que la mayoría de los empleados cree que el municipio tiene una infraestructura razonable.

2.- ¿Cómo calificas en ambiente de tu área de trabajo?

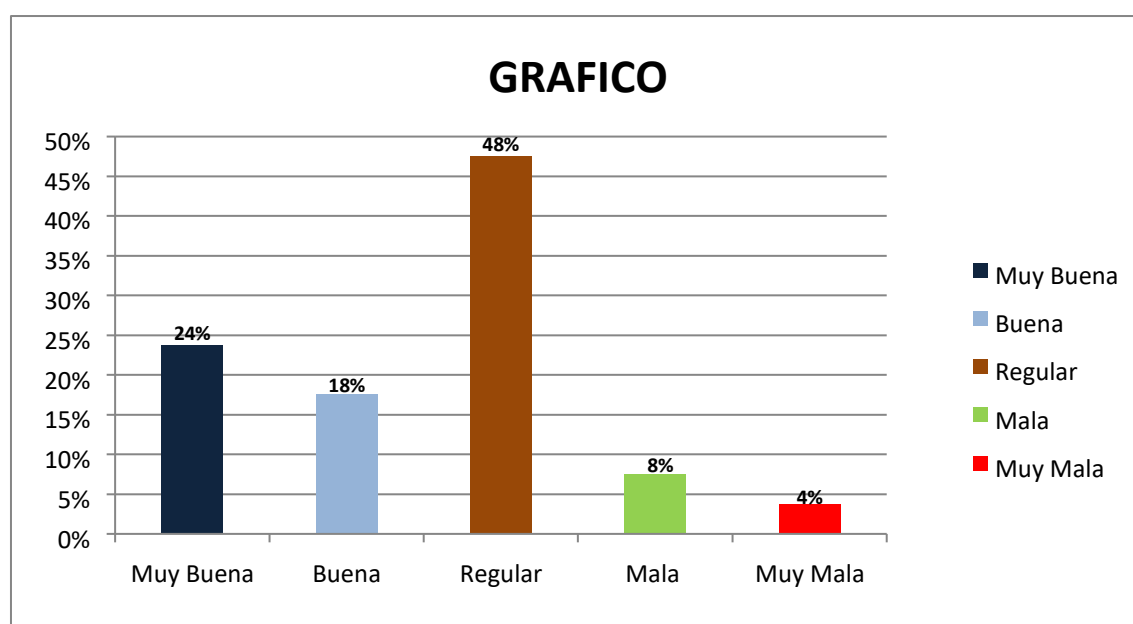
Tabla 5

Ambiente de trabajo

Alternativa	N°	%
Muy Buena	19	24%
Buena	14	18%
Regular	38	48%
Mala	6	8%
Muy Mala	3	4%
Total	80	100%

Figura 2

Ambiente de trabajo



Interpretación:

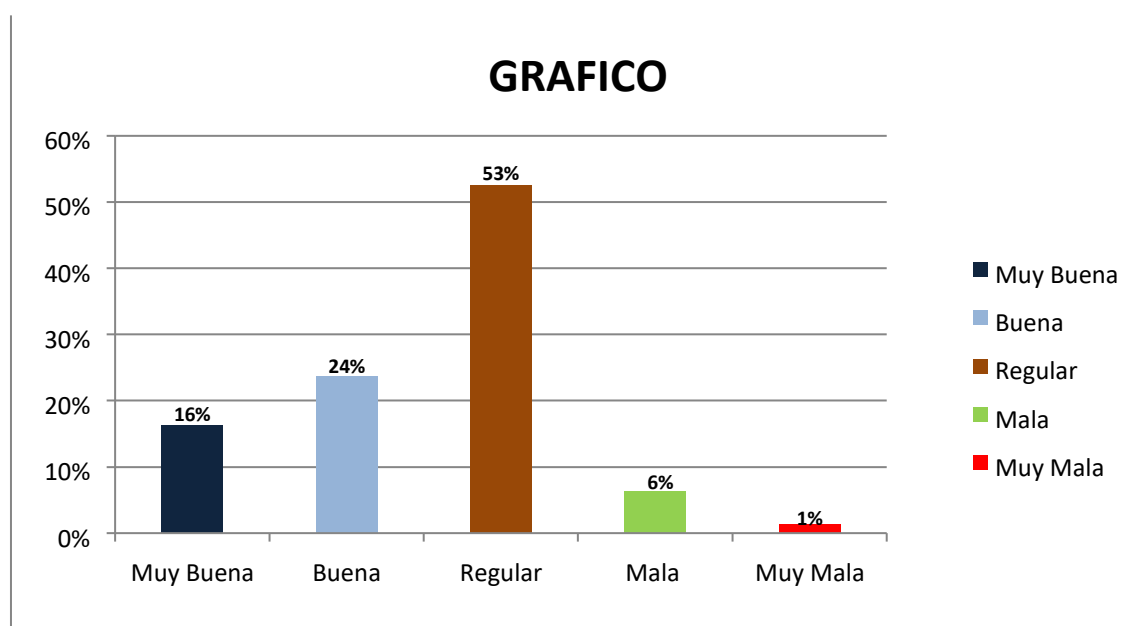
Dando respuesta a la interrogante: "¿Cómo evaluaría el ambiente de trabajo?" Los resultados indicaron que el 24% de los empleados lo calificaron como muy excelente, el 18% como bueno, el 48% como regular, el 8% como pésimo y el 4% como muy malo. En cuanto al ambiente de trabajo, se descubrió que la mayoría de los empleados de la Municipalidad se sienten a gusto en su ubicación actual.

3.- ¿Qué tal es la relación laboral entre tú y tus compañeros de área?

Tabla 6
Relación laboral

Alternativa	N°	%
Muy Buena	13	16%
Buena	19	24%
Regular	42	53%
Mala	5	6%
Muy Mala	1	1%
Total	80	100%

Figura 3
Relación laboral



Interpretación:

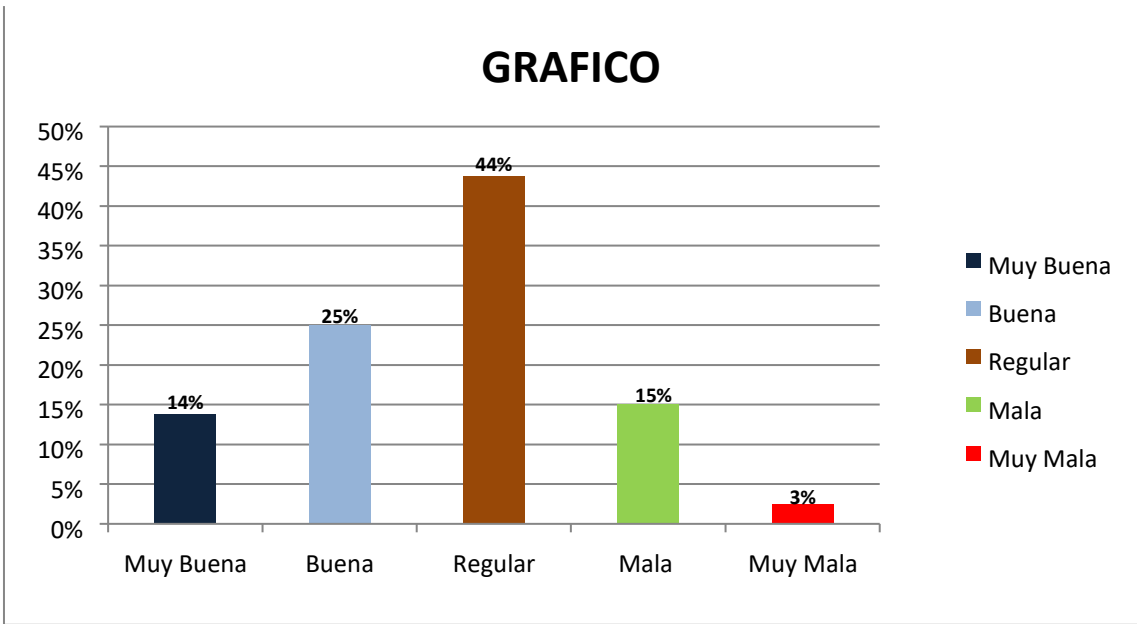
En respuesta a la pregunta "¿Cómo es su relación con sus compañeros de trabajo?" Los resultados indicaron que el 16% pensaba que era muy buena, el 24% que era buena, el 53% que era normal, el 6% que era pésima y el 1% que era muy mala. En cuanto al ambiente de trabajo, se descubrió que la mayoría de los empleados municipales tenían relaciones positivas con sus compañeros de trabajo en la región.

4.- ¿Qué tal es la relación laboral entre tú y tus compañeros de trabajo?

Tabla 7
Relación con sus compañeros

Alternativa	Nº	%
Muy Buena	11	14%
Buena	20	25%
Regular	35	44%
Mala	12	15%
Muy Mala	2	3%
Total	80	100%

Figura 4
Relación con sus compañeros



Interpretación:

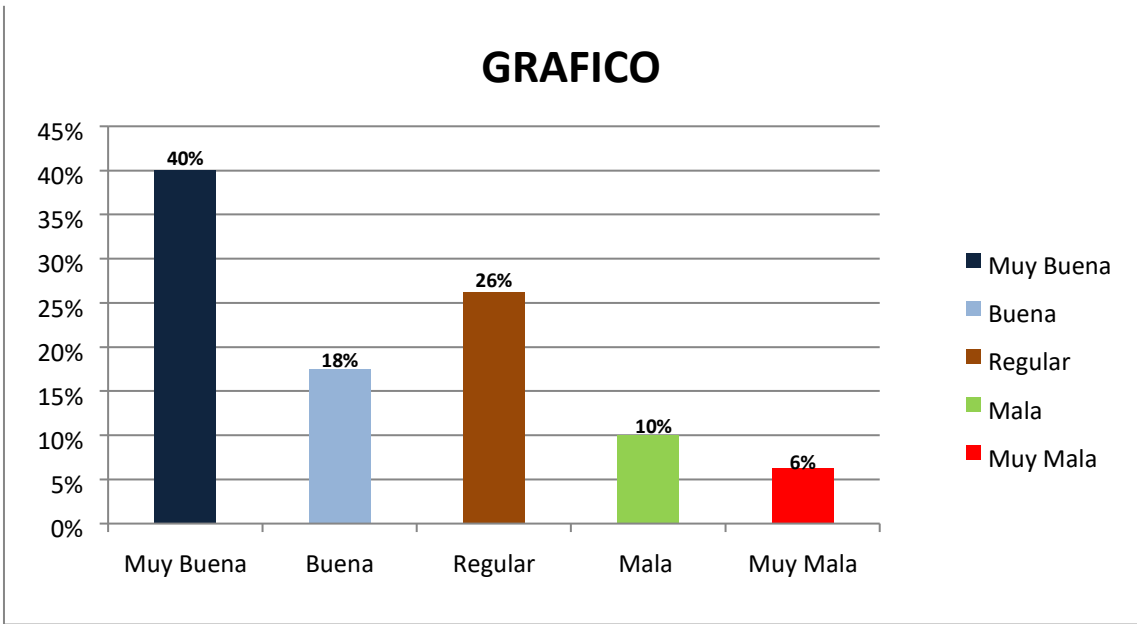
Durante la investigación pretendemos esclarecer ¿Cómo se llevan usted y sus compañeros de trabajo?" Según los resultados, el 14% pensaba que era excelente, el 25% que era buena, el 44% que era mediocre, el 15% que era mala y el 3% que era realmente horrible. En cuanto al ambiente de trabajo, se descubrió que la mayoría de los empleados municipales no se llevan bien con sus compañeros.

5.- ¿La coordinación entre tú y tus compañeros de área es?

Tabla 8
Coordinación con sus compañeros

Alternativa	N°	%
Muy Buena	32	40%
Buena	14	18%
Regular	21	26%
Mala	8	10%
Muy Mala	5	6%
Total	80	100%

Figura 5
Coordinación con sus compañeros



Interpretación:

¿Es eficaz la cooperación entre usted y sus colegas de la región?" es una de las interrogantes que pretendemos esclarecer logrando los resultados que indicaron que el 40% de los empleados pensaba que era muy buena, el 18% que era excelente, el 26% que era regular, el 10% que era pésima y el 6% que era muy mala. En cuanto a la coordinación, se descubrió que la mayoría de los empleados municipales trabajan bien con sus colegas.

6.- ¿Existe coordinación entre el área donde laboras y las demás áreas de la municipalidad?

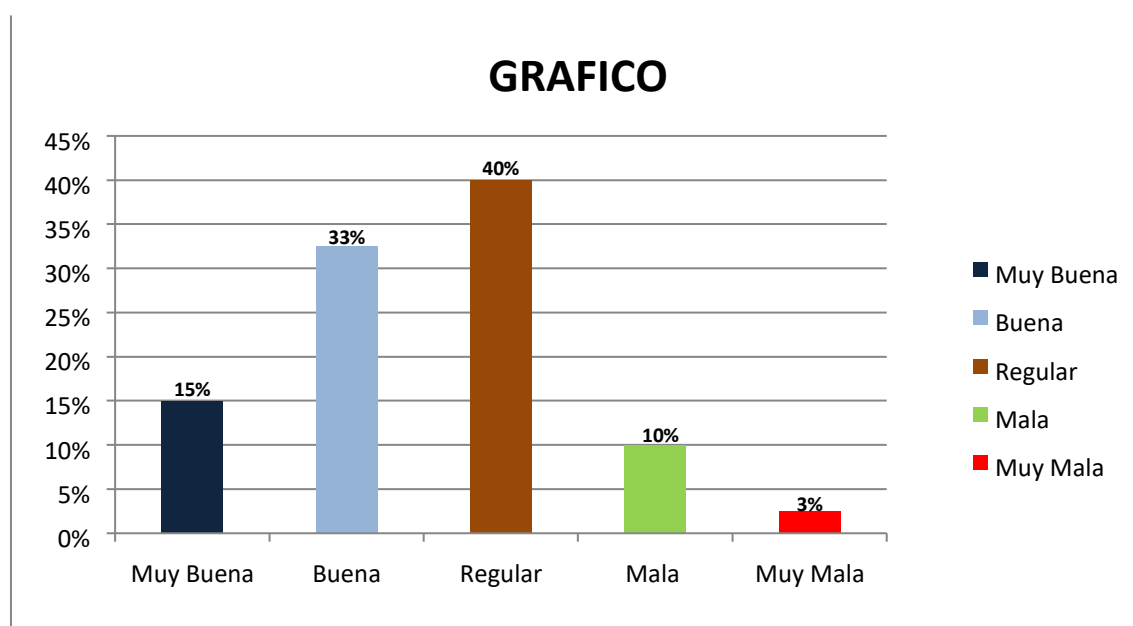
Tabla 9

Coordinación con sus compañeros sobre actividades laborales

Alternativa	N°	%
Muy Buena	12	15%
Buena	26	33%
Regular	32	40%
Mala	8	10%
Muy Mala	2	3%
Total	80	100%

Figura 6

Coordinación con sus compañeros sobre actividades laborales



Interpretación:

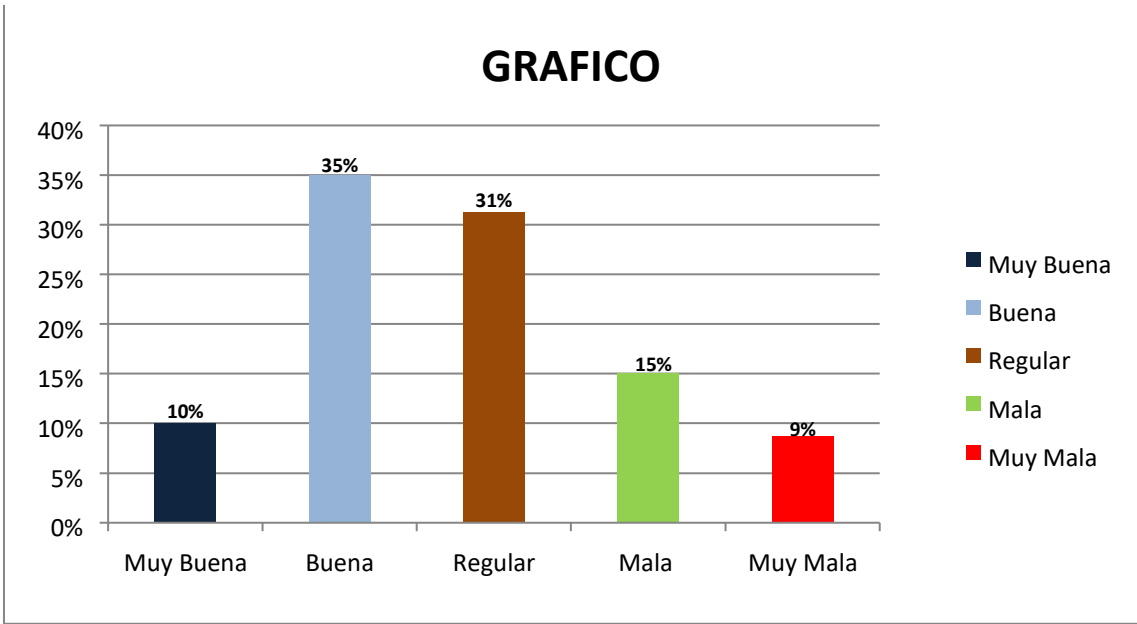
Durante el trabajo de campo se les pregunto a los encuestados ¿Existe cooperación entre la región en la que operan y el resto del municipio? Los resultados indicaron que el 15% pensaba que era muy buena, el 33% que era excelente, el 40% que era normal, el 10% que era pésima y el 3% que era extremadamente mala. En cuanto a la coordinación, se descubrió que la mayoría de los empleados municipales creen que la cooperación entre departamentos no es tan buena como debería.

7.- ¿Todos participan en las actividades que realiza la municipalidad?

Tabla 10
Participa de las actividades programadas

Alternativa	N°	%
Muy Buena	8	10%
Buena	28	35%
Regular	25	31%
Mala	12	15%
Muy Mala	7	9%
Total	80	100%

Figura 7
Participa de las actividades programadas



Interpretación:

Ante la pregunta ¿Todos participan en las actividades que realiza la municipalidad? Practicado a los trabajadores los resultados arrojaron que un 10% consideran que es muy buena, una 35% solo lo considera buena, un 31% opina que es regular, un 15% que es mala y un 9% opina que es muy mala. En términos de coordinación, se encontró que la mayoría de trabajadores de Municipalidad no participan activamente en las actividades que realizan otras áreas.

8.- ¿Se organiza y notifica con tiempo a los trabajadores al realizar una actividad?

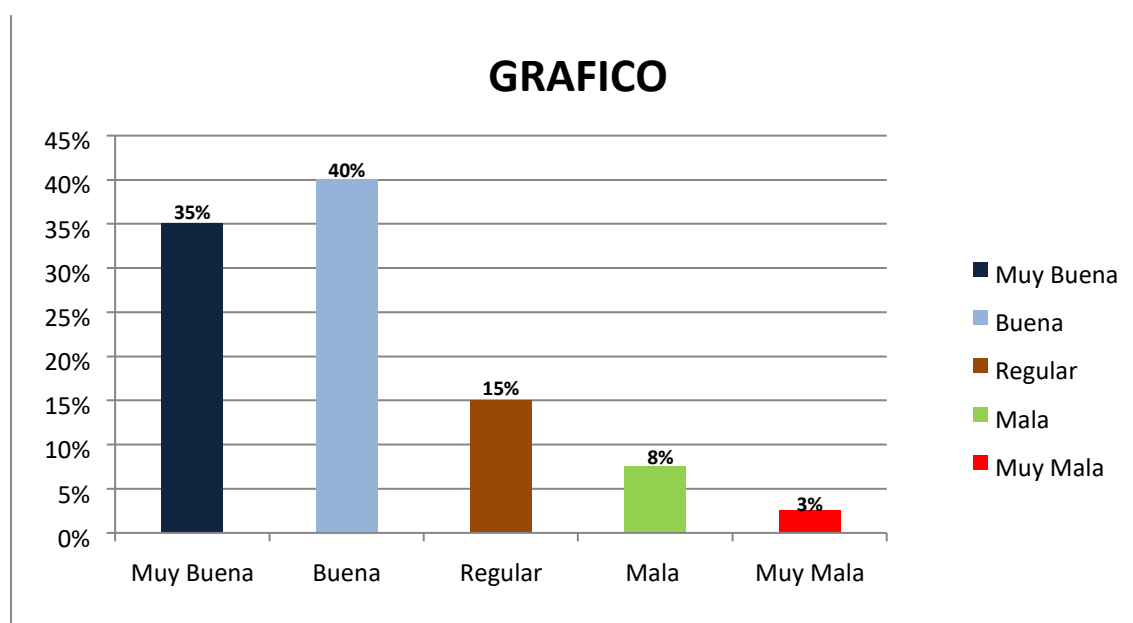
Tabla 11

Organiza las actividades programadas

Alternativa	N°	%
Muy Buena	28	35%
Buena	32	40%
Regular	12	15%
Mala	6	8%
Muy Mala	2	3%
Total	80	100%

Figura 8

Organiza las actividades programadas



Interpretación:

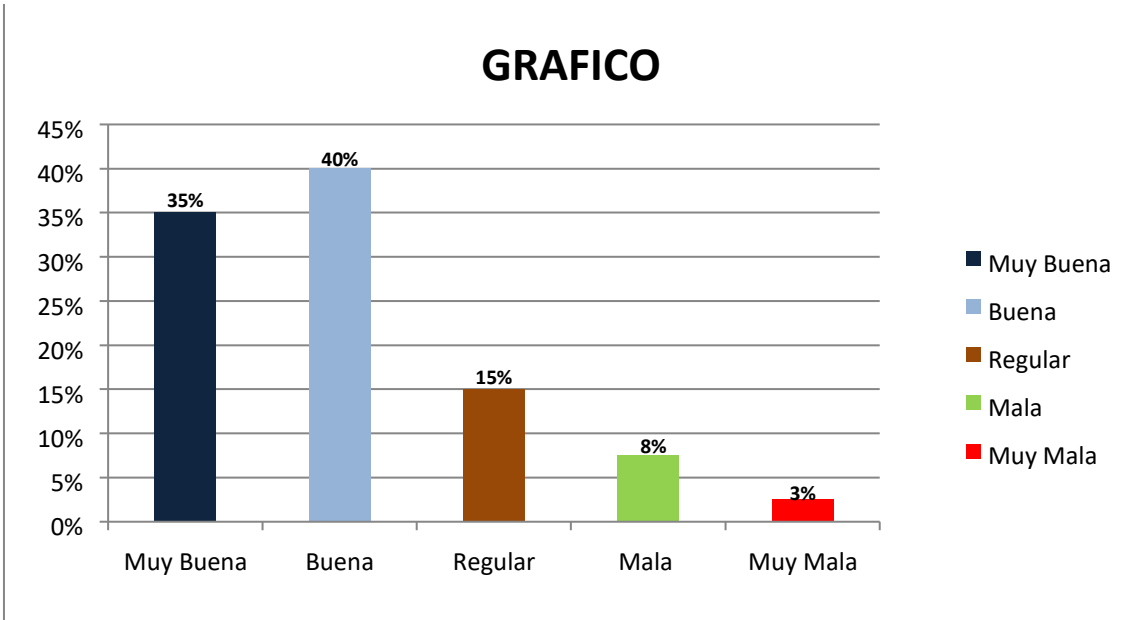
Ante la duda ¿Se organiza y notifica con tiempo a los trabajadores al realizar una actividad? los resultados arrojaron que un 35% consideran que es muy buena, una 40% solo lo considera buena, un 15% opina que es regular, un 8% que es mala y un 3% opina que es muy mala la organización. En términos de coordinación, se encontró que si se organizan y notifica con tiempo a los trabajadores de la Municipalidad.

9.- ¿Cómo calificas la eficiencia del periódico mural?

Tabla 12
Eficiencia del periódico mural

Alternativa	N°	%
Muy Buena	17	21%
Buena	29	36%
Regular	27	34%
Mala	6	8%
Muy Mala	1	1%
Total	80	100%

Figura 9
Eficiencia del periódico mural



Interpretación:

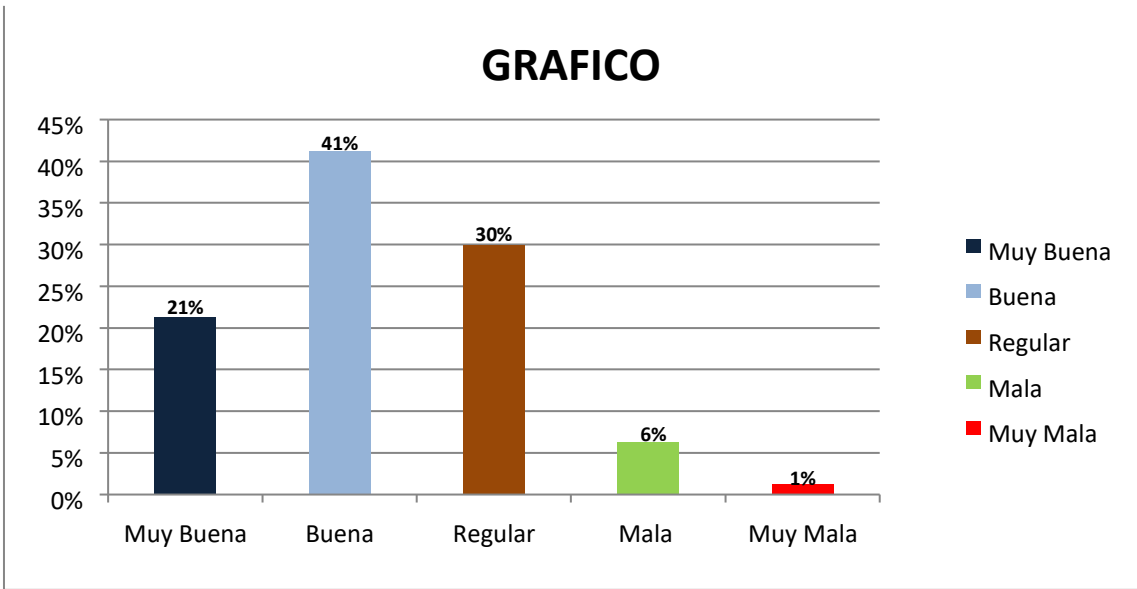
Los trabajadores consultados en razón a Cómo calificas la eficiencia del periódico mural los resultados arrojaron que un 35% consideran que es muy buena, una 40% solo lo considera buena, un 15% opina que es regular, un 8% que es mala y un 3% opina que es muy mala la organización. En términos de periódico mural, se encontró que los trabajadores de la Municipalidad lo consideran eficiente.

10.- ¿Qué tan interesante es la información del periódico mural?

Tabla 13
Interés del periódico mural

Alternativa	N°	%
Muy Buena	17	21%
Buena	33	41%
Regular	24	30%
Mala	5	6%
Muy Mala	1	1%
Total	80	100%

Figura 10
Interés del periódico mural



Interpretación:

Resulta de mucha importancia saber ¿Qué tan interesante es la información del periódico mural? Alcanzando los resultados arrojaron que un 21% consideran que es muy buena interesante, una 41% solo lo considera buena, un 30% opina que es regularmente interesante, un 6% que es mala y un 1% opina que es muy mala la información. En términos de periódico mural, se encontró que los trabajadores de la Municipalidad lo consideran no tan eficiente la información que se publica en los periódicos murales.

11.- ¿Tu área siempre publica en el periódico mural?

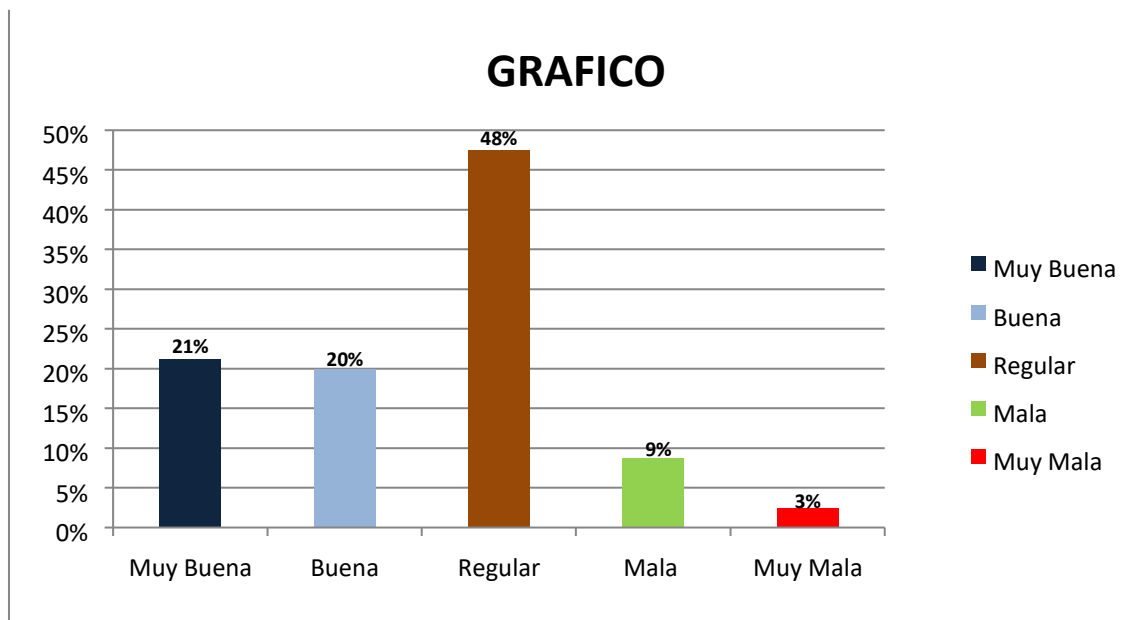
Tabla 14

Periodicidad del periódico mural

Alternativa	N°	%
Muy Buena	17	21%
Buena	16	20%
Regular	38	48%
Mala	7	9%
Muy Mala	2	3%
Total	80	100%

Figura 11

Periodicidad del periódico mural



Interpretación:

El presente cuadro refleja en los trabajadores si en su área siempre publica en el periódico mural? Practicado a los trabajadores los resultados arrojaron que un 21% consideran que es muy buena la participación de su área, una 20% solo lo considera buena, un 48% opina que es regular la participación de área, un 6% que es mala y un 1% opina que es muy mala la participación de su área. En términos de periódico mural, se encontró que siempre las distintas áreas colaboran en mejorar e incrementar la información del periódico mural de la municipalidad.

12.- ¿Suele ser creativa la presentación del periódico mural?

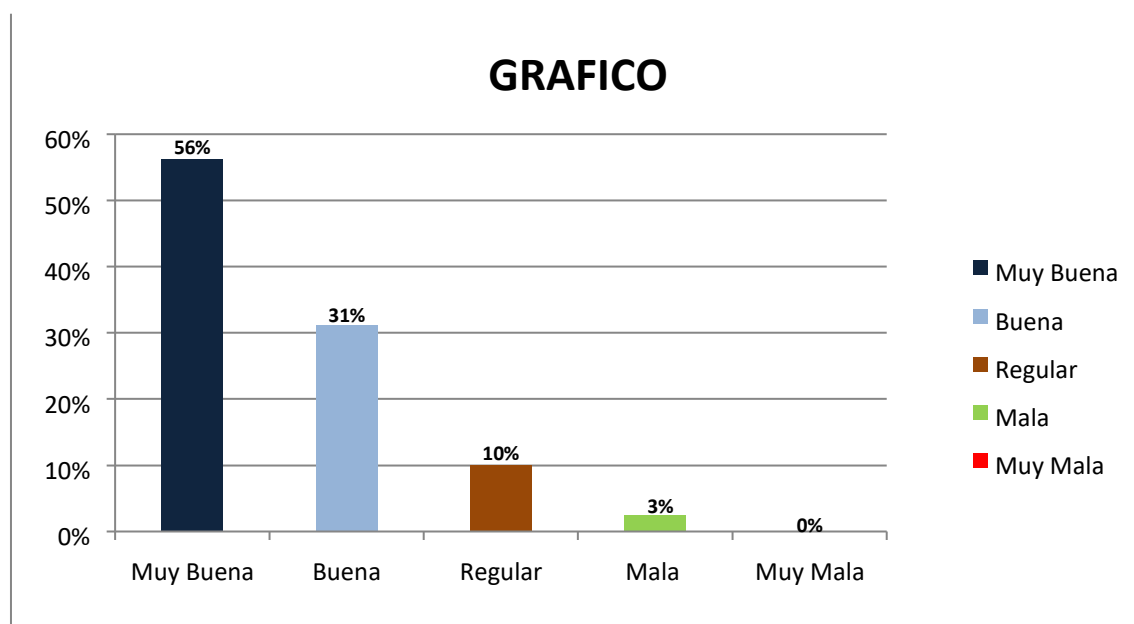
Tabla 15

Creatividad del periódico mural

Alternativa	N°	%
Muy Buena	45	56%
Buena	25	31%
Regular	8	10%
Mala	2	3%
Muy Mala	0	0%
Total	80	100%

Figura 12

Creatividad del periódico mural



Interpretación:

Ante la pregunta ¿Suele ser creativa la presentación del periódico mural? Practicado a los trabajadores los resultados arrojaron que un 56% consideran que es muy buena la presentación, una 31% solo lo considera buena, un 10% opina que es regular, un 3% que es mala y un 0% opina que es muy mala. En términos de periódico mural, se encontró que las distintas presentaciones del periódico mural son muy creativas.

13.- ¿Son claros y entendibles los documentos que emiten a tu área?

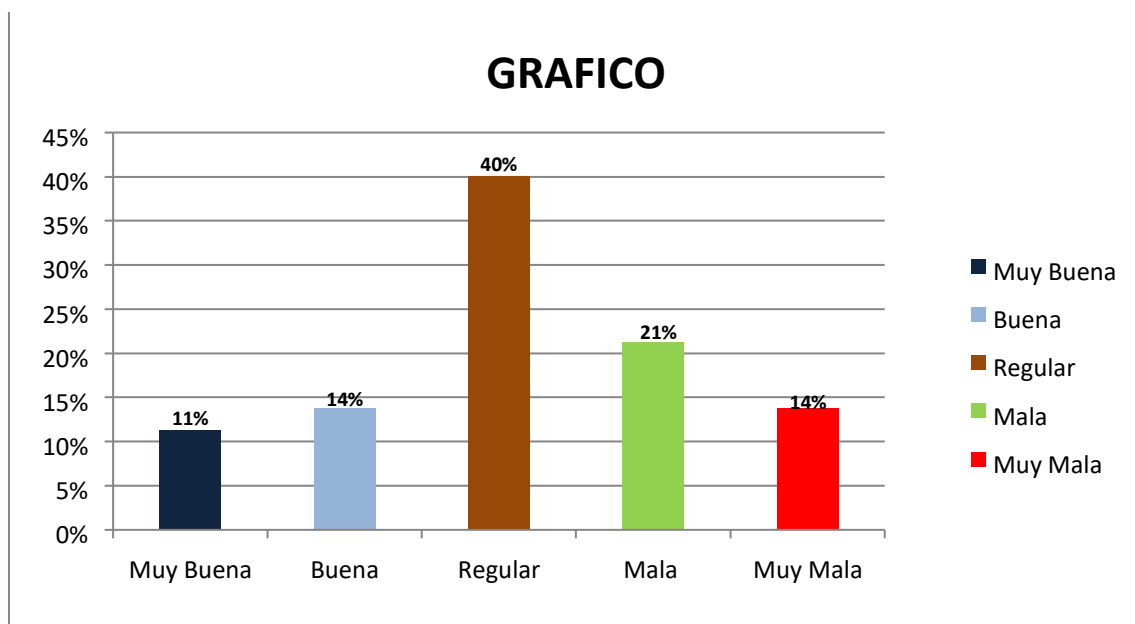
Tabla 16

Claridad del mensaje del periódico mural

Alternativa	N°	%
Muy Buena	9	11%
Buena	11	14%
Regular	32	40%
Mala	17	21%
Muy Mala	11	14%
Total	80	100%

Figura 13

Claridad del mensaje del periódico mural



Interpretación:

¿Son claros y entendibles los documentos que emiten a tu área? Es una pregunta que se le planteo a los trabajadores cuyos resultados arrojaron que un 11% consideran que es muy buena, un 14% solo lo considera buena, un 40% opina que es regular, un 21% que es mala y un 14% opina que es muy mala. En términos de soporte escrito, se encontró que los trabajadores opinan que los documentos emitidos a su área son claros ni entendibles pero pueden mejorar.

14.- ¿Los documentos que se emiten desde tu área a otras, son claros y entendibles?

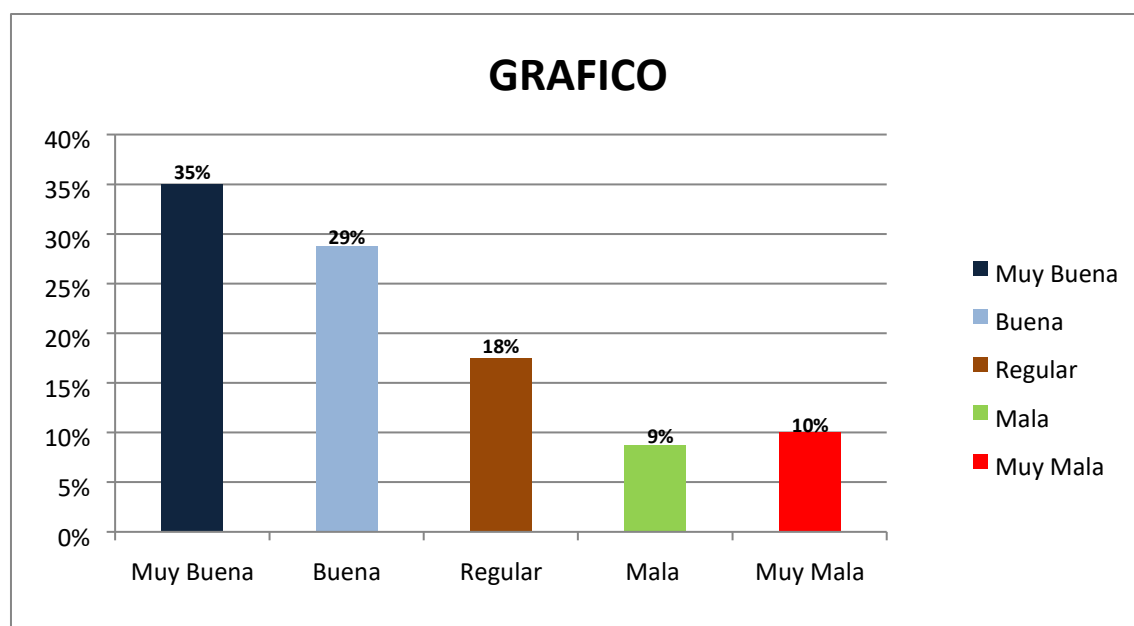
Tabla 17

Claridad del mensaje de la documentación

Alternativa	N°	%
Muy Buena	28	35%
Buena	23	29%
Regular	14	18%
Mala	7	9%
Muy Mala	8	10%
Total	80	100%

Figura 14

Claridad del mensaje de la documentación



Interpretación:

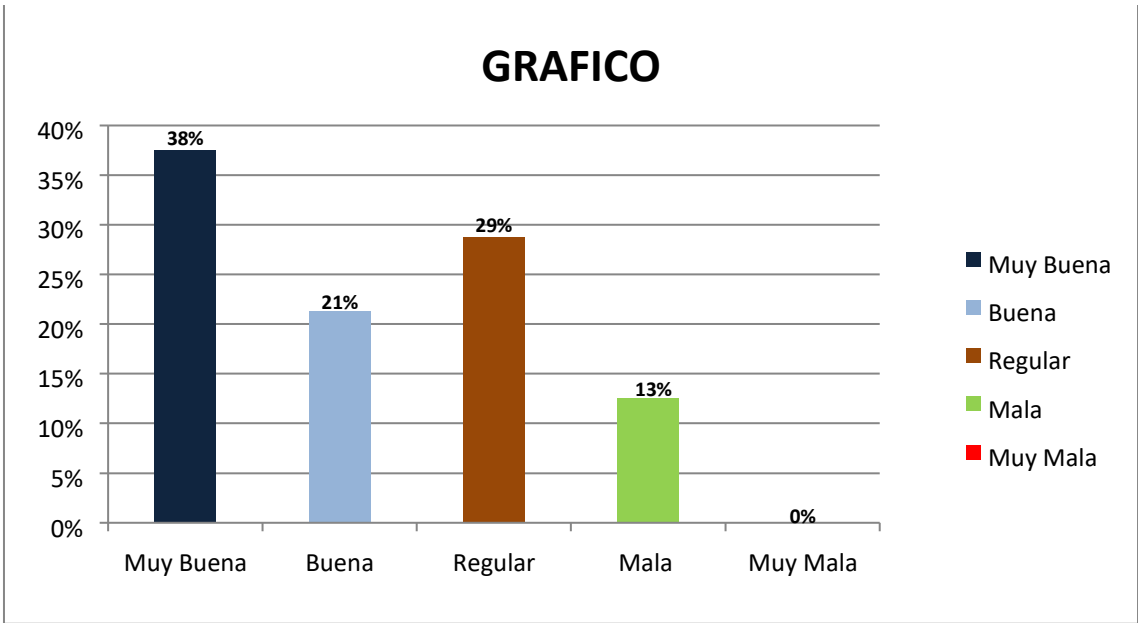
Durante la investigación pretendemos esclarecer que si los documentos que se emiten desde tu área a otras, son claros y entendibles y cuyos resultados arrojaron que un 35% consideran que es muy buena, un 29% solo lo considera buena, un 18% opina que es regular, un 9% que es mala y un 10% opina que es muy mala. En términos de soporte escrito, se encontró que los trabajadores opinan que los documentos emitidos por su propia área son tan claros y entendibles.

15.- ¿Se les emite invitaciones para que participen en las actividades?

Tabla 18
Convocatoria a las actividades

Alternativa	N°	%
Muy Buena	30	38%
Buena	17	21%
Regular	23	29%
Mala	10	13%
Muy Mala	0	0%
Total	80	100%

Figura 15
Convocatoria a las actividades



Interpretación:

Es fundamental recopilar datos sobre la siguiente cuestión: "¿Se les invita a participar en las actividades?" Los resultados indicaron que el 38% de los empleados pensaban que era excelente, el 21% que era bueno, el 29% que era regular, el 13% que era malo y el 0% que era muy malo. En cuanto al apoyo escrito, se descubrió que no siempre se invita de manera formal a los empleados a participar en diversos eventos.

16.- ¿Las invitaciones son claras y creativas?

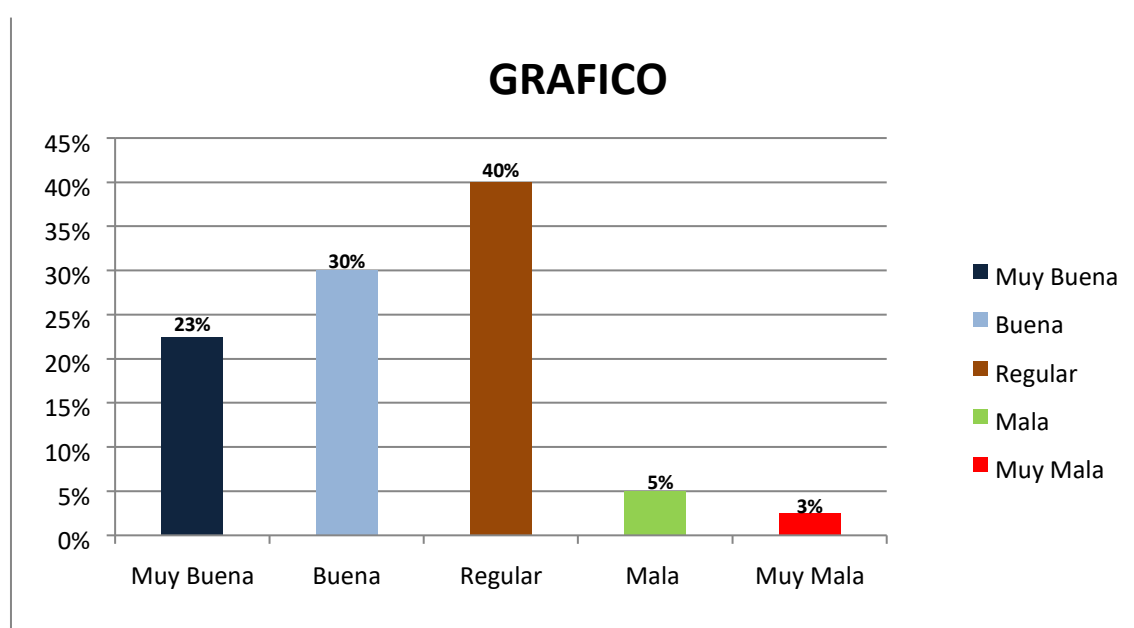
Tabla 19

Convocatoria clara y creativa

Alternativa	N°	%
Muy Buena	18	23%
Buena	24	30%
Regular	32	40%
Mala	4	5%
Muy Mala	2	3%
Total	80	100%

Figura 16

Convocatoria clara y creativa



Interpretación:

El siguiente gráfico muestra la respuesta a la pregunta "¿Son las invitaciones claras y creativas?" y los resultados indican que el 23% cree que es muy buena, el 30% cree que es simplemente buena, el 40% cree que es regular, el 5% cree que es mala y el 3% cree que es muy mala. En cuanto al soporte textual, las invitaciones del municipio no son especialmente imaginativas ni directas.

CONCLUSIONES

La presente investigación, presenta las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la comunicación organizacional en el público interno es muy importante para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019 y por tanto reafirmar la hipótesis general toda vez que los resultados vinculados a las relaciones humanas indicaron que el 16% pensaba que era muy buena, el 24% que era buena, el 53% que era normal, el 6% que era pésima y el 1% que era muy mala.

En cuanto al ambiente de trabajo, se descubrió que la mayoría de los empleados municipales tenían relaciones positivas con sus compañeros de trabajo en la región. Esto se reafirma con el nivel promedio de participación de los mismos en las actividades laborales cuyos resultados arrojaron que un 10% consideran que es muy buena, una 35% solo lo considera buena, un 31% opina que es regular, un 15% que es mala y un 9% opina que es muy mala.

En términos de coordinación y participación, se encontró que la mayoría de trabajadores de Municipalidad participan de manera más que regular en las actividades que realizan en el municipio.

2. Se demostró que el soporte escrito a través de la generación de documentos es muy importante para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019 eso lo reflejan los resultados arrojaron que un 11% consideran que es muy buena, un 14% solo lo considera buena, un 40% opina que es regular, un 21% que es mala y un 14% opina que es muy mala.

En relación al soporte escrito, se encontró que los trabajadores opinan que los documentos emitidos a su área son claros ni entendibles y la misma tendencia se presenta con los documentos que se emiten desde tu área a otras, arrojando

un 35% consideran que es muy buena, un 29% solo lo considera buena, un 18% opina que es regular, un 9% que es mala y un 10% opina que es muy mala.

3. Pudimos comprobar que el periódico mural es muy importante para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019, puesto que la publicación constante e interés de los contenidos publicables se reafirmaron con el resultado de la encuesta realizada en el trabajo de campo puesto que un 21% consideran que es muy buena la participación de su área, una 20% solo lo considera buena, un 48% opina que es regular la participación en el periódico mural, se encontró además que no siempre las distintas áreas colaboran en mejorar e incrementar la información del periódico mural de la municipalidad.

Respecto a que si es creativa ser creativa y eficiente la presentación del periódico mural los resultados arrojaron que un 56% consideran que es muy buena la presentación, una 31% solo lo considera buena, un 10% opina que es regular, un 3% que es mala concluyendo que, en periódico mural, se encontró que las distintas presentaciones del periódico mural son muy creativas.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. Implementar y fortalecer las políticas de comunicación organizacional para la mejora de las relaciones humanas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019
2. Capacitar al personal encargado de la oficina de Relaciones Públicas en temas vinculados al soporte escrito a través del cual los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha se mantengan informado.
3. Potenciar el periódico mural de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de la Provincia de Chincha en el 2019

REFERENCIAS (BIBLIOGRAFÍA)

- Brandolini, Alejandra | González Frígoli, Martín | Hopkins, Natalia. (2009). *Comunicación interna*. Buenos Aires: Editorial La Crujía y Editorial DIRCOM.
- Alejandra, J. M. (2014). *Análisis comparativo aplicado a las principales consultoras peruanas de relaciones públicas y comunicación para determinar la tendencia predominante en su modus operandi*. Piura : Facultad de Comunicación. Universidad de Piura.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna*. Madrid: Gesbiblio SL.
- Arias Galicia, F. (2001). *El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia*. Distrito Federal, México: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Charry Condor, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 25-34.
- Charry, H. (. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. *Chasqui. Latinoamericana de Comunicación*, 25-38.
- Chester, B. (1993). *Allow Me To Introduce. Performance Improvement Quarterly*, 6(2), 7779. Massachusetts.
- Domínguez, K. (2019). Los tipos de comunicación interna en establecimientos educativos municipalizados en Chile. . *Cuad.investig.Edu.*, 63-83.
- Elton, M. (1993). *El experimento de Hawthorne en la Western Electric Company* . Cambridge: Harvard University.
- Focault, M. (1984). *Un Parcours Philosophique*. . París: Gallimard.
- Fontalvo, T., Quejada, D. y Puello, P. (2011). La comunicación organizacional como agente dinamizador de la mejora continua en los sistemas de gestión. *Encuentros*, 147-160.
- Gascó Gascó, J. L. (1994). *Los recursos humanos en la empresa: un enfoque directo e integrado. una aproximación a la realidad de la provincia de Alicante*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal de Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lozano, A. M. (2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 14(2), 53-67.
- Rodríguez, L. y Vázquez, P. (2019). "Retos y perspectivas en la comunicación organizacional". *El profesional de la información*, 28.

- Segredo, A., García, A., López, P., León, P. y Perdomo, I. (2016). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. . *Revista Internacional Horizonte sanitario*, 28-37.
- Valenzuela, N., Martínez, C., Sánchez, V., & Briones, C. (2020). Comunicación organizacional interna y su relación con la satisfacción de los empleados de una empresa concesionaria de automóviles de Piedras Negras Coahuila. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 129-141.
- Vara, A. (2010). *¿Cómo Evaluar la Rigurosidad Científica de las Tesis Doctorales?* Lima: Universidad de San Martín de Porres.

APÉNDICE

Encuesta LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LAS RELACIONES HUMANAS

DI	ítems	Muy buena	Buena	regular	Mala	Muy mala
Ambiente laboral	¿Qué te parece la infraestructura de la Institución?					
	¿Cómo calificas en ambiente de tu área de trabajo?					
	¿Qué tal es la relación laboral entre tú y tus compañeros de área?					
	¿Qué tal es la relación laboral entre tú y tus compañeros de trabajo?					
Coordinación	¿Existe coordinación entre tú y tus compañeros de área?					
	¿Existe coordinación entre el área donde laboras y las demás áreas de la municipalidad?					
	¿Todos participan en las actividades que realiza la municipalidad?					
	¿Se organiza y notifica con tiempo a los trabajadores al realizar una actividad?					
Periódico	¿Cómo calificas la eficiencia del periódico mural?					
	¿Qué tan interesante es la información del periódico mural?					
	¿Tu área siempre publica en el periódico mural?					
	¿Suele ser creativa la presentación del periódico mural?					
Soporte escrito	¿Son claros y entendibles los documentos que emiten a tu área?					
	¿Los documentos que se emiten desde tu área a otras, son claros y entendibles?					
	¿Se les emite invitaciones para que participen en las actividades?					
	¿Las invitaciones son claras y creativas?					

