



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

La comunicación interna y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2024

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Ciencias de la Comunicación

Autores

Christian Manuel Canales Garcia

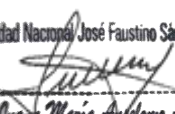
Joselin Daysi Moreno Alvarez

Asesora

Mtra. Juana Maria Anselmo Arrunategui

Huacho – Perú

2026

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Mtra. Juana Maria Anselmo Arrunategui



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Canales Garcia, Christian Manuel	73655403	23/04/2026
Moreno Alvarez, Joselin Daysi	70202789	23/04/2026
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Anselmo Arrunategui, Juana Maria	16752469	https://orcid.org/0000-0002-0605-6035
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Monzon Hoyos, Jose Feliciano	23865029	https://orcid.org/0000-0002-7324-2452
Paredes Jimenez, Hemerson Rostay	44470184	https://orcid.org/0000-0002-1798-6481
Zevallos Escalante, Jorge Luis	23018106	https://orcid.org/0009-0006-8167-6636

MORENO ALVAREZ JOSELIN DAYSI DON CANALES ...

LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INFLUENCIA EN LA CULTURA CORPORATIVA DE LOS TRABAJADORES EN LA MU...

 Pregrado - 2026

 Unidad de Investigación FCSS - 2026

 Facultad de Ciencias Sociales

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old::1:3491944416

Fecha de entrega

26 feb 2026, 9:57 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 feb 2026, 10:01 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

de_Tesis_-_La_comunicaci_n_Interna_y_la_cultura_corporativa.pdf

Tamaño del archivo

1.9 MB

73 páginas

16.546 palabras

94.463 caracteres



Página 2 de 78 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:old::1:3491944416

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

17%  Fuentes de Internet

6%  Publicaciones

14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de Integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

La realización de este trabajo representa también un reconocimiento al papel fundamental que han tenido mis padres a lo largo de mi vida, quienes, a través de su ejemplo de dedicación, afecto y constancia, han orientado cada una de mis decisiones. Su respaldo permanente fue decisivo para que pudiera avanzar y no desistir frente a las dificultades. Asimismo, extendiendo esta dedicatoria a mi familia, cuyo apoyo, comprensión y estímulo continuo hicieron posible alcanzar este objetivo significativo dentro de mi proceso de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento a Dios por concederme la fortaleza física, mental y espiritual que hizo posible la culminación de este trabajo académico. De manera especial, reconozco el respaldo permanente de mis padres y familiares, cuyo apoyo moral y emocional fue fundamental a lo largo de mi proceso formativo. Asimismo, valoro la orientación y el compromiso de mis docentes, quienes aportaron de manera significativa a mi crecimiento académico y profesional. Del mismo modo, agradezco a la Municipalidad Distrital de Végueta por la disposición brindada para acceder a la información requerida para el desarrollo de la investigación, así como a todas aquellas personas que, directa o indirectamente, acompañaron este proceso.

INDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE TABLA	ix
ÍNDICE DE FIGURA	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.1. Objetivos de la investigación	15
1.1.1. Objetivo general	15
1.1.2. Objetivos específicos.....	15
1.2. Justificación de la investigación.....	16
1.3. Delimitaciones del estudio	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes internacionales	18
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Bases filosóficas	36
2.4. Definición de términos básicos	36
2.5. Hipótesis de investigación.....	37
2.5.1. Hipótesis general	37
2.5.2. Hipótesis específicas	37
2.6. Operacionalización de las variables	38
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	39
3.1. Diseño metodológico.....	39
3.1.1. Tipo	39

3.1.2. Nivel	39
3.1.3. Enfoque	39
3.1.4. Diseño.....	39
3.2. Población y muestra	40
3.2.1. Población.....	40
3.2.2. Muestra.....	40
3.3. Técnicas de recolección de datos	41
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información.....	41
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	43
4.1. Análisis de resultados	43
4.2. Contrastación de hipótesis.....	50
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	55
5.1. Discusión de resultados	55
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
6.1. Conclusiones	57
6.2. Recomendaciones.....	57
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	59
7.1. Fuentes documental	59
7.2. Fuentes bibliográficas.....	60
7.3. Fuentes hemerográficas	61
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. <i>Operacionalización de las variables</i>	38
Tabla 2. <i>Comunicación interna</i>	43
Tabla 3. <i>Comunicación formal</i>	44
Tabla 4. <i>Comunicación informal</i>	45
Tabla 5. <i>La cultura corporativa</i>	46
Tabla 6. <i>Liderazgo organizacional</i>	47
Tabla 7. <i>Valores compartidos</i>	48
Tabla 8. <i>Entorno organizacional</i>	49
Tabla 9. <i>Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y la cultura corporativa</i>	50
Tabla 10. <i>La comunicación interna y la cultura corporativa</i>	52
Tabla 11. <i>La comunicación formal y la cultura corporativa</i>	53
Tabla 12. <i>La comunicación informal y la cultura corporativa</i>	54

ÍNDICE DE FIGURA

<i>Figura 1. Comunicación interna.....</i>	<i>43</i>
<i>Figura 2. Comunicación formal</i>	<i>44</i>
<i>Figura 3. Comunicación informal</i>	<i>45</i>
<i>Figura 4. La cultura corporativa</i>	<i>46</i>
<i>Figura 5. Liderazgo organizacional</i>	<i>47</i>
<i>Figura 6. Valores compartidos.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 7. Entorno organizacional.....</i>	<i>49</i>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudia: La comunicación interna y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024. Esta investigación tiene como objetivo: Conocer la comunicación interna y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024. Metodología: El método científico de tipo de investigación utilizado fue clásico, denominado puro o fundamental, el nivel de investigación fue descriptivo - correlacional. Hipótesis: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024. Muestra: Estuvo constituido por 56 trabajadores de la Municipalidad distrital de Végueta, 2024. Las técnicas de recolección de datos utilizadas en este trabajo fueron el análisis documental, observación y la encuesta. Los instrumentos que se aplicaron fueron fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación, guía de observación y cuestionario de preguntas. Finalmente, para la estadística se utilizó el paquete estadístico SPSS 25.0 para la investigación y se tiene en cuenta la interpretación de datos, tablas y figuras estadísticas una vez que se tiene un resultado de conexiones de Spearman que arroja un valor de 0.700 en la hipótesis general, lo cual es una correlación positiva alta, y finalmente se llega a la conclusión general: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Palabras clave: Comunicación formal, comunicación informal, liderazgo organizacional, valores compartidos, entorno organizacional.

ABSTRACT

This research work studies: Internal communication and its influence on the corporate culture of workers in the District Municipality of Végueta, 2024. This research aims to: Know the internal communication and its influence on the corporate culture of workers in the District Municipality of Végueta, 2024. Methodology: The scientific method of the type of research used was classic, called pure or fundamental, the level of research was descriptive - correlational. Hypothesis: There is a significant relationship between internal communication and the corporate culture of workers in the District Municipality of Végueta, 2024. Sample: It was made up of 56 workers from the District Municipality of Végueta, 2024. The data collection techniques used in this work were documentary analysis, observation and the survey. The instruments that were applied were bibliographic, newspaper and research cards, observation guide and a questionnaire of questions. Finally, the SPSS 25.0 statistical package was used for the research, and the interpretation of data, tables, and statistical figures was considered. The Spearman correlation coefficient showed a value of 0.700 for the general hypothesis, which is a high positive correlation. Finally, the general conclusion was reached: There is a significant relationship between internal communication and the corporate culture of employees in the District Municipality of Végueta, 2024.

Keywords: Formal communication, informal communication, organizational leadership, shared values, organizational environment.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación estudió La comunicación interna y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024. De esta manera, La comunicación interna comprende el conjunto de mecanismos mediante los cuales los integrantes de una organización intercambian información y se relacionan de manera permanente para el cumplimiento de sus funciones y metas institucionales. Su adecuada gestión resulta esencial para optimizar los procesos organizacionales y asegurar que el personal actúe de manera coherente con los principios, propósitos y lineamientos estratégicos de la entidad (López, 2020, p. 14). Por otro lado, Según Hofstede (2001) menciona que: “la cultura corporativa se construye a partir de los valores y normas que guían las decisiones y comportamientos dentro de la organización, influyendo en todos los niveles de interacción y productividad”. (p. 92). El desarrollo del presente estudio se presenta de forma sistemática mediante los capítulos que se indican a continuación.

El Capítulo I desarrolla el planteamiento del problema, el cual incluye la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, así como la justificación, delimitación del estudio y su viabilidad. El Capítulo II corresponde al marco teórico, donde se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y filosóficas, el análisis especializado de las teorías vinculadas a cada variable de estudio, la definición de términos fundamentales, la formulación de las hipótesis y la operacionalización de las variables. En el Capítulo III se expone la metodología de la investigación, considerando el tipo y diseño del estudio, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y los procedimientos para el procesamiento de la información. El Capítulo IV contiene la presentación de los resultados, acompañados de las respectivas tablas y figuras estadísticas. En el Capítulo V se realiza la discusión de los resultados obtenidos. Finalmente, el Capítulo VI comprende las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, así como las referencias bibliográficas y los anexos que sustentan y evidencian el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el escenario internacional, las instituciones públicas enfrentan una creciente demanda de servicios eficientes y de calidad, impulsada por factores como el aumento de la población y la urbanización. En este contexto, la comunicación interna se posiciona como un elemento crucial para garantizar el funcionamiento organizacional, especialmente en las municipalidades, donde la integración y coordinación de procesos administrativos son esenciales para responder a las necesidades ciudadanas (Chiavenato, 2017). Sin embargo, en muchos países en desarrollo, la falta de una adecuada estructura comunicativa afecta el clima laboral y dificulta el desarrollo de una cultura organizacional sólida.

En América Latina, numerosos estudios han evidenciado que los gobiernos locales presentan debilidades estructurales en sus procesos comunicativos, afectando la eficiencia institucional. Según el Banco Mundial (2019, p. 28), estas deficiencias derivan en una débil coordinación interárea, baja motivación del personal y poca claridad en los canales de retroalimentación, lo que impide construir una cultura corporativa coherente y participativa. En este sentido, Robbins y Judge (2018, p. 112) sostienen que una comunicación interna efectiva permite no solo transmitir políticas y decisiones, sino también fortalecer la identidad organizacional, fortalecer las relaciones laborales y fomentar la implicación del personal.

En el caso de Perú, la realidad no es ajena. Muchas municipalidades —especialmente las de menor escala— operan sin estructuras claras de comunicación interna, lo cual repercute en duplicidad de funciones, conflictos jerárquicos y escasa colaboración del personal en la definición de decisiones (Castillo, 2022, p. 17). Estas carencias dificultan la consolidación de una cultura corporativa que impulse el óptimo desempeño de los procesos internos así como el grado de vinculación y compromiso del personal con la institución.

En la Municipalidad Distrital de Végueta, se evidencia una insuficiente articulación de comunicación interna que representa un obstáculo significativo para el

desarrollo de una cultura corporativa cohesionada y orientada al servicio ciudadano. Problemas como la duplicación de funciones, la desinformación y la falta de confianza entre los trabajadores y la alta dirección limitan el desempeño organizacional. Estudios recientes han destacado que una comunicación interna efectiva puede fomentar un ambiente laboral positivo, fortalecer los valores compartidos y mejorar la percepción de los empleados sobre el liderazgo (Banco Mundial, 2019). Es por ello que esta investigación tiene como objetivo conocer cómo la comunicación interna influye en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Végueta durante el año 2024.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la comunicación interna influye en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo la comunicación formal influye en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024?
2. ¿Cómo la comunicación informal influye en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024?

1.1. Objetivos de la investigación

1.1.1. Objetivo general

Conocer la comunicación interna y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

1.1.2. Objetivos específicos

1. Conocer la comunicación formal y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.
2. Conocer la comunicación informal y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

1.2. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

Este trabajo se fundamentó ante la importancia de fortalecer la comunicación interna como un mecanismo estratégico para consolidar la cultura corporativa en la Municipalidad. Se buscó demostrar que una comunicación interna efectiva permitirá mejorar la coordinación entre áreas, fomentar valores compartidos y contribuir al compromiso de los empleados con los objetivos institucionales (Chiavenato, 2017; Robbins & Judge, 2018). Además, según Argenti (2016), La consecución de las metas organizacionales depende en gran medida de la efectividad con que circula la información entre los miembros de la entidad. ya que facilita la alineación entre los empleados y los objetivos estratégicos de la organización. Cameron y Quinn (2011) también destacan que la cultura organizacional, cuando se entiende como un sistema de valores compartidos, contribuye a una mayor integración del equipo dentro de la entidad y mejora el rendimiento general. Según Schein (2010), la cultura corporativa se entiende como un sistema de significados compartidos que los miembros de una organización crean y mantienen para afrontar problemas internos y externos, lo que refuerza la importancia de la comunicación en este proceso. Este estudio planteará una base conceptual que relacione la comunicación interna con la cohesión cultural, contribuyendo al conocimiento existente sobre gestión organizacional y su impacto en el sector público. Asimismo, los resultados esperados servirán como referencia futura para otras municipalidades que enfrenten desafíos similares (Chiavenato, 2017, p. 35).

b) Justificación práctica

Considerando bajo un criterio práctico, los hallazgos este estudio permitieron identificar áreas críticas y plantear soluciones concretas para fortalecer la comunicación interna en la Municipalidad. Se espera que esto facilite el fortalecimiento de la cultura corporativa mediante estrategias futuras que promuevan una mejor integración entre los trabajadores, optimicen la gestión del personal y mejoren el ambiente laboral. Asimismo, los hallazgos tendrán un impacto positivo en la calidad del servicio público, dado que una cultura organizacional sólida repercutirá en el desempeño y la motivación de los empleados, beneficiando de manera indirecta a la ciudadanía.

c) Justificación metodológica

El enfoque metodológico aplicado en este trabajo fundamenta en la implementación de encuestas dirigidas a los trabajadores de la municipalidad, con el objetivo de recolectar información detallada sobre las prácticas actuales de comunicación interna y su impacto en la cultura organizacional. Los datos recolectados serán analizados utilizando herramientas estadísticas que aseguren la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Este procedimiento metodológico permitirá abordar de manera estructurada los problemas identificados y facilitará el diseño de acciones específicas para la mejora de la comunicación interna. Además, la investigación contribuirá al desarrollo de metodologías aplicables para evaluar y fortalecer la gestión comunicativa en el sector público, proporcionando una hoja de ruta que pueda ser replicada en otros contextos municipales.

1.3. Delimitaciones del estudio**a) Delimitación temporal**

Este estudio se desarrolló entre junio y diciembre del año 2024, abordando un tema vigente como lo es la comunicación interna y la cultura corporativa.

b) Delimitación espacial

Este estudio sucedió en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024 de la Provincia de Huaura, Región Lima, Perú.

c) Delimitación cuantitativa

Para llevar a cabo la investigación, se trabajó con una muestra censal conformada por el personal de la municipalidad, aplicando técnicas estadísticas para el análisis de la información recopilada.

d) Delimitación conceptual

Este estudio abordó 2 definiciones clave: la comunicación interna y la cultura organizacional.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Lee y Kim (2021) en su análisis titulado “Strategic internal communication and organizational commitment”, realizada en Corea del Sur. Respaldada por la revista *International Journal of Strategic Communication*, donde se plantearon como objetivo analizar cómo influyen de manera directa en el compromiso y la satisfacción de los empleados en empresas tecnológicas. El estudio se llevó a cabo mediante un diseño cuasiexperimental, aplicando evaluaciones antes y después de la implementación de acciones comunicacionales internas. Los hallazgos evidenciaron un aumento considerable en el compromiso del personal, reflejado en una mejora aproximada del 50 % en su desempeño productivo. Asimismo, se identificó que la transmisión clara y consistente de los mensajes internos desempeña un papel determinante en el fortalecimiento del vínculo entre los trabajadores y la organización. En consecuencia, los autores concluyen que una adecuada gestión de la comunicación interna contribuye al desarrollo de una cultura organizacional sólida y al incremento de la eficiencia operativa.

Li, Zhang y Wang (2021) en su investigación titulada “Internal Communication during Organizational Change in the Pandemic Era”, realizada en China, respaldada por la Revista *Journal of Communication Management*, tuvieron como objetivo analizar cómo una comunicación interna clara y transparente facilitó la adaptación al cambio organizacional en el periodo marcado por la COVID-19, para lo cual se aplicó un enfoque mixto con encuestas y entrevistas a empleados, obteniendo datos de 200 trabajadores de diferentes sectores. Los resultados demostraron que un 70% de los empleados percibieron una mayor seguridad laboral y un 65% indicaron que la comunicación constante contribuyó a una mejor adaptación a los cambios. Concluyendo que, durante periodos de incertidumbre, las organizaciones que mantienen una comunicación fluida no solo gestionan mejor los cambios, sino

que también pueden fomentar una cultura organizacional resiliente y comprometida (Li, Zhang & Wang, 2021, p. 394)

Mingaleva, Vukovic y Ganieva (2022) en su estudio titulado “Evaluación del comportamiento organizacional y su alineación con valores innovadores”, investigaron la relación entre los valores individuales y organizacionales en una empresa innovadora en Polonia, utilizando los modelos de Denison y Schwartz. La metodología que usaron fue metodología de diseño cuasiexperimental. El análisis incluyó encuestas a 250 empleados, de los cuales el 85% reportaron que los valores organizacionales estaban alineados con sus valores personales, lo que fomentó un ambiente de confianza y compromiso. Asimismo, el 72% de los encuestados indicó que la cohesión organizacional aumentó significativamente al implementar prácticas culturales basadas en valores compartidos. Este estudio concluyó que una cultura organizacional bien estructurada y en sintonía con los valores individuales impulsa la innovación en un 60%, además de fortalecer el desarrollo sostenible a largo plazo.

Vargas y Yagüe (2023) en su estudio titulada “La cultura organizacional y sus efectos en el desempeño innovador”, evaluaron el modo en que la cultura organizacional repercute en la capacidad innovadora de 372 empresas. Se aplicó un enfoque cuantitativo, clasificado como descriptivo y correlacional. A través de encuestas cuantitativas, el 68% de los encuestados reconocieron que una cultura organizacional orientada a la integración interna favoreció el trabajo colaborativo y la generación de ideas innovadoras. Por otro lado, el 75% de las empresas que priorizaron la adaptación externa reportaron un incremento del 40% en el desempeño innovador y en la capacidad para adaptarse a las demandas del mercado. Los resultados sugieren que una cultura organizacional equilibrada entre integración y adaptación mejora significativamente la competitividad empresarial.

Domínguez y Morales (2022) en su estudio titulado “Estrategias de comunicación interna para el fortalecimiento del clima organizacional en empresas medianas de Ciudad de México”, efectuada en el contexto de la UNAM, tuvieron el propósito de examinar de qué manera las estrategias de

comunicación interna impactan la cohesión laboral en empresas medianas. La metodología que usaron fue cualitativa, de tipo exploratoria y descriptiva. El estudio incluyó entrevistas a 50 empleados y líderes organizacionales, y los resultados mostraron que el 60% de los participantes reportaron un aumento en la colaboración entre departamentos y un 75% indicaron una mejora en el sentido de pertenencia dentro de la empresa. Concluyeron que una comunicación interna efectiva es fundamental para fortalecer la cultura organizacional y fomentar la motivación de los empleados, ya que permite alinear los objetivos de la organización con los valores compartidos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Castillo (2022) realizó una investigación orientada a analizar el papel de la comunicación interna en el fortalecimiento de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Trujillo, estudio que contó con el aval académico de la Universidad Nacional de Trujillo (UNT), exploró cómo se vinculan las prácticas de comunicación interna con los procesos de gestión pública en una entidad municipal del norte peruano. El enfoque metodológico adoptado fue cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, de corte transversal, con alcance descriptivo y correlacional, se aplicaron encuestas a más de 150 trabajadores municipales. Los resultados evidenciaron que un 65% de los empleados consideraron que la implementación de nuevas estrategias de comunicación interna mejoró la eficiencia en los procesos administrativos. Además, un 40% de los encuestados reportaron un incremento en su motivación laboral gracias a la claridad y transparencia en los mensajes internos. Donde concluyó que una comunicación interna efectiva puede ser un factor clave para optimizar la gestión pública, especialmente en el proceso decisorio y en la satisfacción de los empleados. Se sugirió reforzar la capacitación en comunicación interna y la creación de canales más accesibles para todos los niveles jerárquicos de la municipalidad.

López y Paredes (2020) en su estudio titulado: “La influencia de la comunicación interna en la productividad de los trabajadores municipales de la Municipalidad Provincial de Arequipa”, desarrollado con el respaldo de la Universidad Católica de Santa María, tuvo como propósito analizar el impacto

que tiene la comunicación interna en el nivel de productividad del personal en dicha institución. una de las municipalidades más grandes del país. La metodología que usaron fue un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional, utilizaron encuestas a 200 empleados administrativos, y los resultados indicaron que una comunicación interna clara y estructurada incrementó la productividad de los trabajadores en un 40%. Donde concluyeron que la mejora de los canales de comunicación dentro de las municipalidades no solo incrementa la eficiencia de los procesos administrativos, sino que también contribuye a un mejor ambiente laboral y un mayor compromiso por parte de los empleados. También se sugirió que las municipalidades inviertan en tecnologías para optimizar la comunicación interna y fortalezcan las capacitaciones en habilidades comunicativas para todo el personal.

Torres (2022) desarrolló una investigación orientada a evaluar la incidencia de la comunicación interna en el desempeño institucional de la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima, correspondiente al año 2021, la cual contó con el aval académico de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El estudio se llevó a cabo bajo un enfoque cuantitativo y se caracterizó por la ausencia de intervención directa sobre las variables, adoptando un diseño de tipo relacional. Los resultados evidenciaron que el fortalecimiento de los mecanismos de comunicación interna permitió optimizar los procesos administrativos, reflejándose en una disminución aproximada del 35 % en los tiempos de atención, así como en un incremento del nivel de satisfacción laboral en el 60 % del personal administrativo. La información necesaria para el estudio fue recopilada mediante instrumentos de consulta y espacios de diálogo previamente definidos, dirigidos a tanto a trabajadores como a responsables de área, lo que permitió concluir que la comunicación interna constituye un elemento clave para mejorar la eficiencia operativa y favorecer un entorno organizacional favorable. Finalmente, el autor sugiere la implementación de lineamientos formales de comunicación y programas de capacitación permanente, con el fin de garantizar la sostenibilidad y eficacia de los sistemas comunicacionales dentro de la entidad municipal.

Lucen (2021) desarrolló una investigación académica enfocada en analizar la vinculación entre la comunicación interna y la cultura organizacional en una institución educativa privada, estudio presentado en la Universidad Continental de Huancayo, Perú. El propósito central fue identificar cómo se relacionan ambas variables dentro del contexto institucional educativo. La investigación se condujo desde una perspectiva cuantitativa, sustentada en el método científico y apoyada en un razonamiento de tipo deductivo. Asimismo, el estudio se caracterizó por un nivel descriptivo y relacional, sin manipulación de variables, y con una recolección de datos realizada en un único momento temporal. Para el análisis estadístico se recurrió a un procedimiento no paramétrico, empleándose el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron que la comunicación interna mantiene una relación positiva con la cultura organizacional, alcanzando un coeficiente de 0.669 y un nivel de significancia de $p = 0.000$. De igual manera, se determinó que la comunicación formal presenta una asociación positiva con la cultura organizacional, con un valor Rho de 0.678 y la misma significancia estadística. No obstante, los hallazgos indicaron que la comunicación informal no guarda una relación significativa con la cultura organizacional, registrándose un coeficiente de 0.149 y un valor de $p = 0.394$.

Díaz (2023) realizó una investigación académica orientada a analizar la relación existente entre la cultura organizacional y la motivación laboral en la Municipalidad Distrital de Río Grande, ubicada en el departamento de Ica, estudio que contó con el respaldo de la Universidad Privada del Norte. El propósito principal fue examinar cómo ambas variables se vinculan dentro de la entidad municipal, con la finalidad de aportar información relevante para el fortalecimiento de la gestión administrativa y la toma de decisiones institucionales. La investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, sin intervención directa sobre las variables, adoptando un diseño de tipo relacional y una medición realizada en un único momento temporal. La información fue recolectada mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a la totalidad del personal de la municipalidad, conformado por 16 trabajadores que participaron de manera voluntaria. Para el análisis de los datos se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual permitió contrastar la hipótesis planteada.

Los resultados evidenciaron una relación positiva y estadísticamente significativa entre las variables estudiadas, alcanzando un coeficiente de 0.90 con un nivel de significancia de 0.00, lo que demuestra una alta asociación entre la cultura organizacional y la motivación laboral.

2.2. Bases teóricas

2.1.1. Comunicación interna (X)

La comunicación interna comprende el conjunto de mecanismos mediante los cuales los integrantes de una organización intercambian información y se relacionan de manera permanente para el cumplimiento de sus funciones y metas institucionales. Su adecuada gestión resulta esencial para optimizar los procesos organizacionales y asegurar que el personal actúe de manera coherente con los principios, propósitos y lineamientos estratégicos de la entidad (López, 2020, p. 14).

Chiavenato (2011) plantea que la comunicación interna corresponde al conjunto de mensajes intercambiados, tanto verbales como no verbales, que los miembros de una organización se envían entre sí para coordinar sus actividades. Asegura que la información fluya adecuadamente, lo cual facilita decisiones acertadas. (p. 52).

Cornelissen (2020) considera la comunicación interna puede entenderse como un “proceso articulado de acciones estratégicas adoptadas por una entidad informa, involucra, inspira y alinea a sus empleados con sus objetivos” (p. 85). Este modelo de cuatro procesos permite:

- Informar: transmitir datos, políticas y cambios organizacionales.
- Inspirar: reforzar los pilares culturales y éticos de la entidad
- Alinear: asegurar que los comportamientos y metas individuales coincidan con la estrategia organizacional.

Cardon (2021) enfatiza el papel de las “plataformas colaborativas” y del “liderazgo conversacional” al referirse a la comunicación interna, plantea que los líderes tienen la responsabilidad de actuar como facilitadores, desplegando herramientas digitales que permitan un flujo bidireccional de información y feedback en tiempo real” (p. 132).

Méndez y Sánchez (2019) destacan el nivel de desempeño que alcanzan las organizaciones se encuentra estrechamente vinculado al modo en que se articulan y conducen las actividades internas, puesto que favorece el trabajo colaborativo entre sus integrantes, contribuye a un ambiente laboral favorable y repercute positivamente en los resultados globales de la entidad (p. 45).

Brandolini (2009) señala que la comunicación interna cumple un papel fundamental al impulsar la motivación del talento humano, lo que contribuye a que la organización mantenga su orientación hacia objetivos éticos y productivos. Asimismo, destaca que esta comunicación promueve acciones orientadas a fortalecer los vínculos entre las distintas áreas y los niveles de liderazgo, favoreciendo la permanencia de colaboradores competentes, el fortalecimiento de un ambiente organizacional equilibrado y la satisfacción de las expectativas e intereses de quienes integran la organización (pp. 14–15).

La forma en que se estructuran y articulan los procesos de comunicación interna en la institución favorece la articulación entre el esfuerzo personal de los trabajadores y las metas corporativas, consolidando el vínculo entre el aporte individual y la orientación estratégica de la organización (Berceruelo, 2014).

La comunicación interna se concibe como un sistema de prácticas dirigidas al personal dentro de una entidad, ejecutadas por medio de diversos canales y soportes, a través de estrategias planificadas. Tal como lo expone Graverán (2017), este proceso se basa en la relación constante entre los integrantes de la organización y busca, principalmente, fortalecer la integración del equipo, fomentar su compromiso y alinear sus esfuerzos con las metas institucionales.

La comunicación interna se manifiesta a través de las acciones comunicativas que una organización implementa con el fin de fortalecer y sostener relaciones positivas con quienes la integran, contribuyendo así a la cohesión interna (Cuenca & Verazzi, 2018).

La comunicación interna puede dividirse en dos dimensiones principales: formal e informal. Ambas son esenciales para el funcionamiento de una organización y para asegurar que los empleados comprendan tanto las decisiones estratégicas como el ambiente general de trabajo.

2.1.1.1. Comunicación formal

Es aquella que sigue una forma establecida y está dirigida por los procedimientos oficiales de la organización. Suele ocurrir en canales jerárquicos preestablecidos y se utiliza para transmitir información oficial, decisiones, políticas y procedimientos.

La comunicación formal como: “aquella que sigue una cadena de mando jerárquica dentro de la organización, asegurando que exista un flujo organizado de información y sistemática, de manera descendente y ascendente”. (Robles, 2017, p. 45).

“La comunicación institucional que tiene por objetivo garantizar que todos los empleados reciban la misma información y puedan ejecutarla de manera alineada”. (Cabrera y González, 2021, p. 77).

Por ende, La comunicación formal se desarrolla conforme al marco jerárquico y funcional vigente en la entidad, donde los mensajes siguen canales oficiales y son transmitidos de acuerdo con las jerarquías y procedimientos de la organización. Es una comunicación estructurada y planificada, diseñada para transmitir decisiones organizacionales, instrucciones, y políticas.

2.1.1.1.1. Canales establecidos

Los canales de comunicación están claramente definidos, como los correos electrónicos, informes escritos, reuniones formales y circulares. “los canales formales son esenciales con el fin de garantizar un adecuado flujo informativo eficiente y sin distorsiones”. (Robbins & Judge, 2017, p. 210).

“Los canales formales de comunicación están diseñados deliberadamente para transmitir mensajes relacionados con las actividades organizacionales. Estos incluyen políticas, procedimientos, instrucciones, correos oficiales y reuniones estructuradas, lo que permite mantener un flujo de información ordenado” (Robbins & Judge, 2013, p. 387).

2.1.1.1.2. Mensajes alineados con la estrategia

Daft (2016) sostiene que “la comunicación formal resulta fundamental para comunicar las políticas y directrices organizacionales de manera coherente”. (p. 142)

“Los mensajes internos deben ser consistentes con la estrategia general de la empresa. Cuando se comunican claramente a través de canales formales, estos mensajes refuerzan el compromiso de los empleados y la identidad corporativa” (Argenti, 2016, p. 119).

2.1.1.1.3. Proceso de retroalimentación estructurado

Pujol (2007) señala que: “las estructuras de retroalimentación son fundamentales para mejorar la efectividad organizacional”.

“La retroalimentación estructurada dentro de la comunicación interna desempeña una función esencial en la culminación del proceso comunicacional y alinear los resultados individuales con los objetivos de la organización, especialmente cuando se realiza mediante canales formales y sistemáticos” (Fernández y Morales, 2021, p. 102).

2.1.1.1.4. Jerarquía en los flujos de información

La comunicación sigue un flujo jerárquico, lo que implica que los datos fluyen de los niveles superiores hacia los inferiores o viceversa, garantizando que las órdenes y directrices

sean claras. “La jerarquía en la comunicación asegura que cada miembro de la organización conozca su rol en el flujo informativo”. (Robbins y Judge, 2017, p. 43)

“En la comunicación formal, los flujos de información siguen la estructura jerárquica de la organización, lo cual garantiza control, responsabilidad y coherencia en la transmisión de los mensajes” (Chiavenato, 2017, p. 210).

2.1.1.2. Comunicación Informal

También conocida comunicación “de pasillo” o “boca a boca”, ocurre fuera de los canales oficiales y es más flexible. Aunque no está regulada por las normas de la organización, juega un rol fundamental dentro de un clima organizacional donde prime la confianza y en la mejora de las interacciones laborales.

García (2018) argumenta que: “la comunicación informal emerge como resultado de las interacciones cotidianas que se generan entre los integrantes de la entidad, sin una estructura predefinida, y a menudo refuerza las relaciones interpersonales y mejora la dinámica del equipo”.

Martínez y Hernández (2020) destacan que: “la comunicación informal permite que los empleados intercambien ideas, discutan problemas y compartan información de manera rápida y directa”.

De hecho, la comunicación informal se refiere a la interacción que ocurre fuera de los canales oficiales, sin seguir necesariamente la jerarquía establecida. Es espontánea, fluida y más flexible. Aunque no está controlada ni estructurada, es esencial para el ambiente organizacional, promoviendo los vínculos interpersonales y el intercambio de ideas.

2.1.1.2.1. Redes sociales dentro de la organización

La comunicación informal se manifiesta mediante redes sociales internas o plataformas no oficiales como grupos de WhatsApp o plataformas digitales. “Las redes informales permiten a los empleados compartir información rápidamente y fortalecer relaciones laborales”. (Liu, Zhou y Wei 2021, p. 223)

“La incorporación de plataformas sociales en el entorno organizacional ha generado un nuevo espacio de comunicación informal, donde los empleados interactúan libremente, comparten opiniones y fortalecen la cultura organizacional sin la rigidez de los canales jerárquicos” (Calderón, 2019, p. 131).

2.1.1.2.2. Flujo de información no oficial

Circulan rumores y noticias entre los empleados, sin una estructura formal, como menciona Katz & Kahn (1978), quien describe “la comunicación informal como un medio rápido y flexible, aunque a veces puede ser imprecisa”.

“Los flujos de información no oficiales cumplen un papel clave en las organizaciones, ya que permiten que los empleados se mantengan informados sobre asuntos no abordados por la comunicación formal, facilitando la adaptación y cohesión del grupo” (Daft, 2016, p. 432).

2.1.1.2.3. Interacciones espontáneas

Conversaciones informales en espacios comunes, como la cafetería o pasillos, donde los empleados intercambian ideas y fortalecen vínculos. Shannon & Weaver (1949) enfatizan “la importancia de estas interacciones para mejorar la transmisión de contenidos no oficial dentro de una entidad”.

“La comunicación informal ocurre en intercambios espontáneos y naturales entre los integrantes de la organización, sin requerir estructuras formales ni jerarquías, cumpliendo una función esencial en la integración del grupo” (Chiavenato, 2017, p. 252).

2.1.1.2.4. Conexión entre empleados de diferentes niveles jerárquicos

“Aunque no sigue la estructura formal, la comunicación informal conecta a empleados de diferentes rangos, lo que fomenta una mejor comprensión y cooperación” (Gibson & Ivancevich, 2012, p. 145). Ellos argumentan que las interacciones informales pueden crear una cultura organizacional más inclusiva y colaborativa.

Ambas dimensiones de la comunicación interna son complementarias y deben trabajar juntas para lograr una organización eficiente y cohesionada. Según Pérez y Ramírez (2021), “la comunicación formal establece las bases para la organización y control, mientras que la comunicación informal fomenta la flexibilidad, el compartir ideas y la generación de relaciones interpersonales”. (p. 87).

2.1.2. Cultura corporativa (Y)

Schein (2010) conceptualiza la cultura corporativa: “un conjunto de valores y sentidos compartidos dentro del grupo organizacional crea y mantienen para ayudar a afrontar problemas internos y externos”. (p. 25).

Según Hofstede (2001) menciona que: “la cultura corporativa se construye a partir de principios y normas que conducen las decisiones y las conductas dentro de la organización, influyendo en todos los niveles de interacción y productividad”. (p. 92).

Según lo planteado por Kotter y Heskett (1992), manifiestan que: “una cultura organizacional sólida contribuye directamente a la efectividad y el

desempeño de una empresa, al promover un entorno propicio para el trabajo colaborativo y la innovación”. (p. 45).

Para Robbins y Judge (2017) mencionan que: “la cultura corporativa también incluye las creencias compartidas que afectan la manera en que el personal interpreta sus roles, las políticas organizacionales y las prácticas laborales”. (p. 110).

Daft (2016) resalta que: “la cultura corporativa puede ser un factor clave para alcanzar ventajas competitivas, ya que fomenta la alineación entre las prioridades institucionales y las motivaciones de los colaboradores”. (p. 78).

2.1.2.1. Liderazgo Organizacional

El liderazgo organizacional es clave para la creación y consolidación de la cultura dentro de una empresa. Kotter y Heskett (1992) argumentan que:

La dirección organizacional tiene una influencia determinante en la construcción de los principios que orientan a la institución, tales como sus propósitos, aspiraciones y lineamientos éticos, los cuales se reflejan en la conducta cotidiana de quienes ejercen funciones de liderazgo. La forma en que se ejerce el liderazgo incide directamente en el ambiente interno, en las prácticas laborales y en el grado de identificación del personal con la cultura organizacional. Cuando el liderazgo se desarrolla de manera adecuada, favorece el fortalecimiento de la confianza, el compromiso y el trabajo colaborativo entre los integrantes de la organización, aspectos fundamentales para consolidar una cultura institucional consistente.

“Los líderes son los principales impulsores de la cultura corporativa, ya que, a través de sus decisiones, estilos de gestión y

modelos de comportamiento transmiten los valores, normas y prioridades organizacionales” (Robbins & Coulter, 2018, p. 82).

2.1.2.1.1. Estilo de liderazgo participativo

“Los líderes promueven la implicación directa del equipo en los procedimientos de decisión, promoviendo un ambiente de colaboración y empoderamiento” (Bass, 1999)

“El liderazgo participativo se distingue por integrar a los colaboradores en los procesos de decisión, promoviendo así un ambiente basado en la confianza, la apertura y colaboración que fortalece la cultura organizacional” (Chiavenato, 2017, p. 211).

2.1.2.1.2. Inspiración y motivación

“Los líderes inspiran a los empleados mediante su visión, estableciendo metas claras y desafiantes que fomentan la superación personal y profesional” (Gibson & Ivancevich, 2012).

“Los líderes transformacionales inspiran a sus seguidores al elevar sus niveles de motivación y moral, fomentando una cultura organizacional donde se promueven valores compartidos y el desarrollo personal y profesional” (Bass & Riggio, 2006, p. 5).

2.1.2.1.3. Comunicación abierta y transparente

“Los líderes practican una comunicación clara y directa, asegurando que los empleados estén informados sobre los cambios y las expectativas organizacionales” (Schein, 2010)

“Los líderes que ejercen la transparencia y la comunicación abierta facilitan la construcción de un entorno organizacional donde los colaboradores se sienten

informados, apreciados y con la capacidad de aportar al logro organizacional” (Schein, 2010, p. 45).

2.1.2.2. Valores Compartidos

Son los criterios y convicciones comunes que guían las formas de actuar y pensar de quienes integran la organización. Según Schein (2010) refiere que:

Los valores compartidos representan la base sobre la cual los empleados toman decisiones y realizan su trabajo. Los valores no solo se manifiestan a través de las políticas y prácticas organizacionales, sino que también están reflejados en la manera en que los colaboradores se relacionan entre ellos y con los clientes.

Hofstede (2001) agrega que: “los valores compartidos ayudan a moldear el comportamiento dentro de la organización y promover un sentido de pertenencia”.

2.1.2.2.1. Compromiso con la misión

Los empleados sienten una conexión profunda con los objetivos y misión de la organización, contribuyendo activamente a su cumplimiento. Hofstede (2001) subraya que: “el compromiso con la misión es crucial para la congruencia del personal con los valores de la organización”.

“El compromiso con la misión es un valor fundamental que cohesiona a los colaboradores de la entidad, orientando sus acciones con miras a metas compartidas y fortaleciendo la identidad cultural dentro de la empresa” (Cameron y Quinn, 2011, p. 82).

2.1.2.2.2. Ética organizacional

La organización promueve principios de honestidad, justicia e integridad, que guían las interacciones tanto internas

como externas. Kotter y Heskett (1992) afirman que “la ética compartida mejora el entorno organizacional y el estado anímico de los colaboradores”.

La ética organizacional no solo define lo que es aceptable dentro de la organización y, además, refleja los valores compartidos que sustentan la cultura corporativa. Estos valores se manifiestan en las normas diarias, las decisiones y los comportamientos colectivos. (Schein, 2010, p. 269)

2.1.2.2.3. Compromiso con la misión

Robbins y Judge (2017) mencionan que: “Los empleados colaboran de forma eficiente, distribuyendo responsabilidades y apoyándose unos a otros para cumplir las metas organizacionales. La colaboración es un valor fundamental para fortalecer la cultura organizacional”.

“Las organizaciones que comparten un fuerte compromiso con su misión y propósito son capaces de alinear las acciones individuales con los objetivos colectivos, lo cual fortalece la cultura organizacional y la cohesión interna” (Cameron y Quinn, 2011, p. 28).

2.1.2.2.4. Responsabilidad social

Schein (2010) menciona que: “Los valores organizacionales incluyen la preocupación por el bienestar social y la sostenibilidad, tanto a nivel interno como en sus relaciones con la comunidad. Las organizaciones exitosas integran valores de responsabilidad social en su cultura”.

“Las organizaciones modernas incluyen la responsabilidad social dentro de sus valores fundamentales, entendiendo que el éxito empresarial está ligado al compromiso

con el entorno y las comunidades en las que operan” (Chiavenato, 2011, p. 115).

2.1.2.3. Entorno Organizacional

El entorno organizacional incluye tanto las influencias externas como internas que afectan el funcionamiento y la cultura de una organización. El entorno puede ser físico (como las instalaciones), social (las relaciones entre los empleados) y competitivo (la presión externa de los competidores y los cambios del mercado). Según Kotter y Heskett (1992) refiere que: “un entorno organizacional positivo favorece la adaptación al cambio, el desarrollo de ideas nuevas y la optimización constante. La cultura de la entidad está fuertemente determinada por la manera en que una empresa maneja los retos del entorno”.

“La cultura organizacional está profundamente influenciada por el entorno externo, ya que las organizaciones se adaptan constantemente a los desafíos del mercado, las regulaciones y las expectativas sociales” (Schein, 2010, p. 35).

“El entorno organizacional determina en gran medida los valores, normas y creencias que predominan en una empresa, ya que estas responden a la necesidad de sobrevivir y prosperar en contextos específicos” (Jones, 2013, p. 142).

2.1.2.3.1. Clima organizacional

El ambiente general dentro de la entidad, que influye en la motivación, satisfacción así como el rendimiento del personal. Gibson e Ivancevich (2012) señalan que: “un ambiente laboral favorable, incrementa la capacidad productiva y limita la frecuencia de reemplazos de personal”.

“El clima organizacional refleja cómo los empleados perciben el ambiente interno de la institución, y está íntimamente relacionado con los valores y normas culturales que predominan en ella” (Robbins & Judge, 2013, p. 567).

“El clima organizacional es una expresión de la cultura de la organización; refleja cómo las personas experimentan el ambiente, influenciado por la estructura, las prácticas gerenciales y los valores compartidos” (Chiavenato, 2011, p. 131).

2.1.2.3.2. Adaptación al cambio

La habilidad de la entidad para ajustarse de manera ágil a las variaciones del sector comercial, la tecnología o la legislación. Bass (1999) destaca que: “las organizaciones que promueven una cultura de adaptación al cambio son más innovadoras y exitosas”.

“La cultura organizacional proporciona a los miembros de una organización un marco interpretativo con el fin de ajustarse a las transformaciones del entorno, ayudándoles a dar sentido a lo nuevo y lo incierto” (Schein, 2010, p. 111).

“Una cultura corporativa flexible es esencial para adaptarse al entorno dinámico, ya que establece normas que permiten a las personas aceptar el cambio como parte natural del proceso organizacional” (Daft, 2012, p. 415).

2.1.2.3.3. Prácticas de gestión participativa

La inclusión de empleados durante el proceso de decisión, estratégicas, lo cual fomenta un sentido de pertenencia y Responsabilidad. Kotter y Heskett (1992) afirman que ““Cuando los trabajadores se involucran de manera directa en las dinámicas de la organización, se produce una incidencia favorable en el rendimiento general de la entidad.”

“Las organizaciones que promueven prácticas de gestión participativa tienden a crear culturas en las que los colaboradores se perciban reconocidos y alineados con las metas organizacionales” (Robbins & Coulter, 2018, p. 129).

“La gestión participativa transforma el entorno organizacional en uno más colaborativo, en el cual la cultura se

fortalece al permitir que los empleados contribuyan activamente en los procesos de cambio y mejora” (Chiavenato, 2017, p. 305).

2.3. Bases filosóficas

Las bases filosóficas de la comunicación interna y la cultura corporativa se sustentan en teorías que abordan la interacción humana, los valores compartidos y la construcción de significados dentro de una organización. Según Martin Buber (1958), la comunicación auténtica, basada en el diálogo “yo-tú”, es fundamental para establecer relaciones significativas entre las cabezas de una organización, promoviendo así una cultura de respeto y reciprocidad. Por su parte, Habermas (1984), según su enfoque sobre la acción comunicativa, sostiene que la comunicación debe orientarse al entendimiento mutuo mediante procesos de deliberación racional, lo cual es fundamental para la democracia deliberativa, donde las decisiones se toman tras un diálogo abierto y razonado entre los participantes dentro de las instituciones.

En cuanto a la ética organizacional, si bien Aristóteles no abordó directamente las organizaciones modernas, sus enseñanzas sobre el comportamiento ético basado en el hábito y la virtud resultan aplicables al ámbito laboral, pues enfatizan la importancia de fomentar valores como la justicia y la responsabilidad. De manera similar, Kant (1785), aunque no trató explícitamente las organizaciones, aportó principios éticos universales, destacando que los individuos deben ser considerados como un fin propio y no como un medio, lo que implica que las organizaciones deben respetar la autonomía de sus empleados y actuar con rectitud moral. Por tanto, las ideas de ambos filósofos se interpretan y adaptan para fundamentar la ética en el contexto organizacional. Finalmente, aunque Clifford Geertz (1973) no aborda directamente la cultura organizacional, su definición antropológica de cultura como un sistema de significados compartidos, simbolismos y rituales ha sido fundamental para entender cómo se construye la cultura dentro de las organizaciones.

2.4. Definición de términos básicos

a) Comunicación Informal

Alude al intercambio espontáneo referente a la información que se transmite fuera de los canales establecidos. Este tipo de comunicación incluye conversaciones

informales entre compañeros, conversaciones en pasillos y el uso de plataformas informales como redes sociales internas (Kotter & Heskett, 1992).

b) Canales de Comunicación

Los canales de comunicación representan las vías utilizadas para compartir información dentro de una organización. Estos pueden adoptar una forma formal — como reportes escritos o reuniones estructuradas— o bien informal, como ocurre en charlas personales o a través de mensajes instantáneos (Robbins & Judge, 2017).

c) Estructura Jerárquica

La estructura jerárquica es la organización de niveles de autoridad dentro de una empresa, que determina cómo fluye la comunicación entre los abarcando todos los niveles, desde los puestos directivos hasta los empleados (Schein, 2010).

d) Interacción Social

La interacción social hace referencia a los vínculos que se generan entre los miembros de una organización, tanto en contextos formales como informales cumple un papel clave en el intercambio de ideas y el desarrollo de una cultura organizacional cohesionada (Gibson & Ivancevich, 2012).

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

2.5.2. Hipótesis específicas

1. Existe una relación significativa entre la comunicación formal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.
2. Existe una relación significativa entre la comunicación informal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. *Tipo*

La investigación realizada de carácter básico, porque considero aportes y teorías de distintos autores sobre la comunicación interna y la cultura corporativa, con el propósito de fortalecer el marco teórico (Vargas, 2009).

3.1.2. *Nivel*

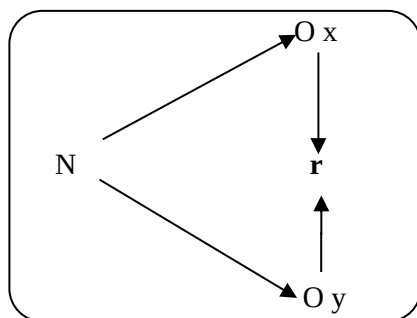
El estudio se desarrolló a un nivel explicativo y correlacional, ya que tuvo como finalidad analizar la relación existente entre la comunicación interna y la cultura corporativa, y asimismo explicar cómo una influido sobre la otra. Según Bernal (2010), este tipo de investigación tiene como finalidad identificar la fuerza del vínculo entre ambas variables y, en un nivel explicativo, analizar las posibles causas de dichas relaciones (p.114).

3.1.3. *Enfoque*

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, caracterizado por el uso de información medible que permite contrastar las hipótesis formuladas a través de procedimientos estadísticos. Este enfoque se orienta a la obtención de datos objetivos y a su tratamiento numérico, lo que facilita la identificación de regularidades y la comprobación de planteamientos teóricos (Hernández et al., 2010).

3.1.4. *Diseño*

Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, ya que las variables analizadas no fueron manipuladas y se observaron tal como se presentaron en un momento determinado (Sousa, Driessnack & Costa, 2007). Se analizaron los componentes relacionados con la comunicación interna y la cultura corporativa, para luego establecer el grado de asociación existente entre ambas mediante procedimientos de correlación y análisis estadísticos, lo que permitió explicar la influencia de la comunicación interna sobre la cultura corporativa. De esta manera, el esquema del diseño quedó establecido del siguiente modo:



Simbología:

N	=	Población
Ox	=	registro de la variable explicativa.
Oy	=	registro de la variable de respuesta..
r	=	Relación entre variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Córdoba (2009) definió la población como un conjunto delimitado de unidades observables que comparten rasgos identificables, representado por N.

En concordancia con esta definición, el universo poblacional de la presente investigación fue formado por 56 trabajadores de la Municipalidad distrital de Végueta durante 2024.

3.2.2. Muestra

Dado que la población total de trabajadores de la Municipalidad de Végueta es pequeña (56 personas), se realizará un estudio censal, aplicando el instrumento a la totalidad de los miembros de la población. Esto asegura que los resultados representen con exactitud a toda la población estudiada. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), un censo o muestra censal consiste en recopilar datos obtenidos de la totalidad de los integrantes de una población cuando esta es pequeña y accesible, eliminando así el error de muestreo.

La muestra quedó constituida por 56 unidades de observación, correspondientes a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta durante 2024.

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Técnicas:

- **Encuesta**

La encuesta fue dirigida al personal que labora en la Municipalidad Distrital de Végueta durante el año 2024, con el propósito de evaluar las variables del estudio.

Instrumentos:

- **Cuestionario de pregunta.**

De acuerdo con Hernández (2014), el cuestionario se estableció como el recurso predominante de recolección de datos, estructurado mediante interrogantes vinculadas a las variables métricas. Adicionalmente, se implementó el escalamiento tipo Likert, sirvió como medio para evaluar con detalle las distintas dimensiones incluidas en el estudio.

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información

La recolección de datos se efectuó mediante la técnica de la encuesta, instrumentalizada a través de un cuestionario diseñado por el investigador. Dicho recurso integró reactivos orientados a las variables independiente y dependiente, cuya valoración cuantitativa se realizó empleando una escala de Likert con un rango de medición de cinco puntos.

Respecto a la validez de contenido, el instrumento fue sometido al juicio de expertos y especialistas en la materia. Durante la fase de campo, se dispuso de apoyo logístico para el levantamiento de información muestral.

Finalmente, para garantizar la consistencia interna y la precisión psicométrica, se aplicó el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach.

a. Análisis estadístico

El procedimiento de los datos se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 25.0, el cual permitió organizar, tabular y analizar la información obtenida. Con este programa se generó estadísticas descriptivas e inferenciales, así como los gráficos necesarios para la discusión de resultados.

b. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

La información fue recolectada una vez aplicados los procedimientos definidos para cada grupo de análisis. Para el tratamiento inferencial de los datos, se recurrió al modelo de regresión lineal como técnica estadística, lo que permitió poner a prueba las hipótesis formuladas y determinar en qué medida la comunicación interna influye en la cultura corporativa de los trabajadores.

c. Decisión estadística.

La inferencia estadística se sustentó en la contrastación del valor calculado frente al parámetro crítico tabular correspondiente a la distribución. Bajo este criterio metodológico, se determinó que si el estadístico empírico se ubicaba en la zona de rechazo, procedía la desestimación de la hipótesis nula. Operacionalmente, esta regla de decisión implicó rechazar H_0 cuando la evidencia matemática demostró la desigualdad $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

Tabla 2

Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	12,5	12,5	12,5
	Casi Nunca	20	35,7	35,7	48,2
	A Veces	17	30,4	30,4	78,6
	Casi Siempre	10	17,9	17,9	96,4
	Siempre	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue

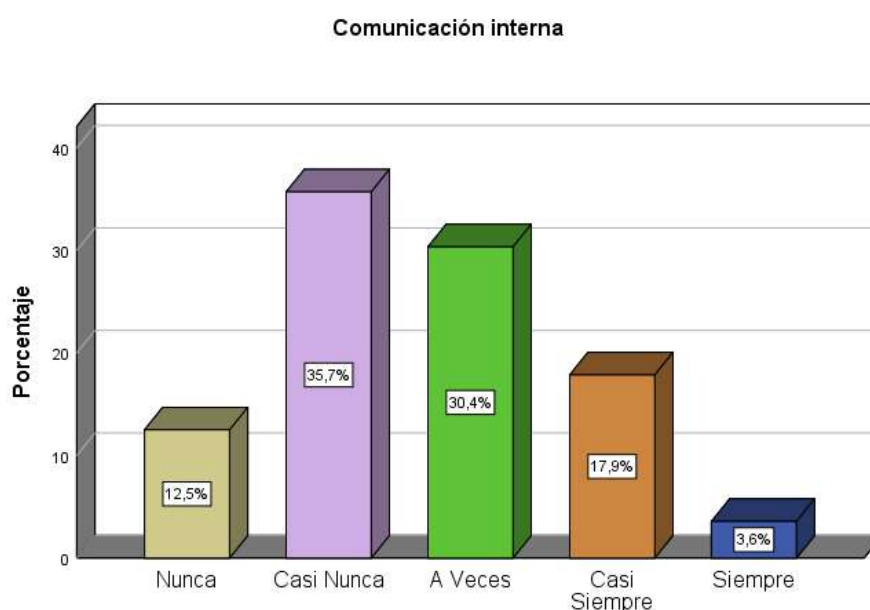


Figura 1. Comunicación interna

La Figura 1 permite observar que un 35,7% (20) de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta indicó que casi nunca existe una adecuada comunicación interna, siendo este el grupo más representativo. Le sigue un 30,4% (17) que manifestó que a veces se presenta, mientras que un 17,9% (10) señaló que casi siempre ocurre. En menor medida, un 12,5% (7) afirmó que nunca se da, y solo un 3,6% (2) indicó que siempre existe en la institución.

Tabla 3

Comunicación formal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	25,0	25,0	25,0
	Casi Nunca	21	37,5	37,5	62,5
	A Veces	8	14,3	14,3	76,8
	Casi Siempre	6	10,7	10,7	87,5
	Siempre	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

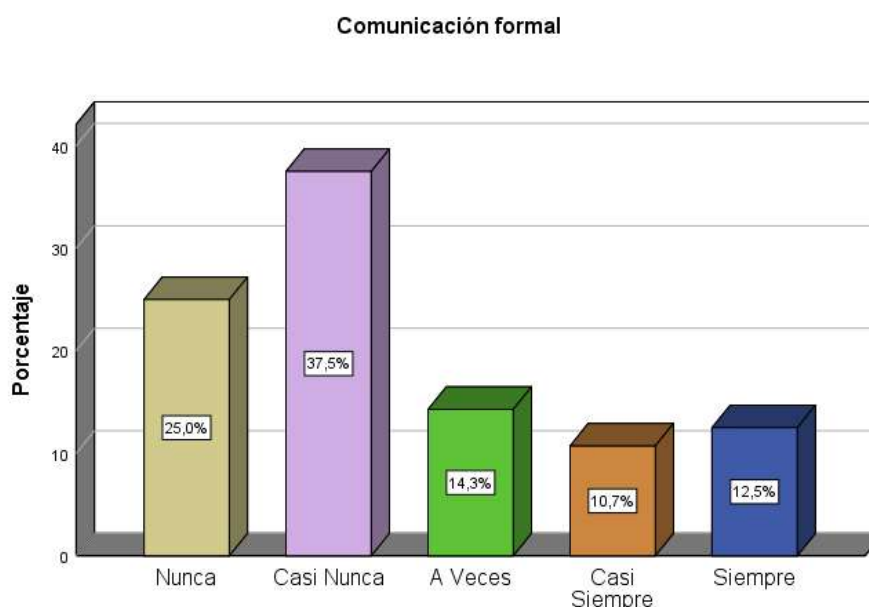


Figura 2. Comunicación formal

La Figura 2 permite observar que un 37,5% (21) de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta indicó que casi nunca existe una adecuada comunicación formal, siendo este el grupo más representativo. Le sigue un 25,0% (14) que manifestó que nunca se da, mientras que un 14,3% (8) señaló que a veces ocurre. En menor proporción, un 12,5% (7) indicó que siempre se presenta, y solo un 10,7% (6) expresó que casi siempre existe en la institución.

Tabla 4

Comunicación informal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	7,1	7,1	7,1
	Casi Nunca	19	33,9	33,9	41,1
	A Veces	23	41,1	41,1	82,1
	Casi Siempre	8	14,3	14,3	96,4
	Siempre	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

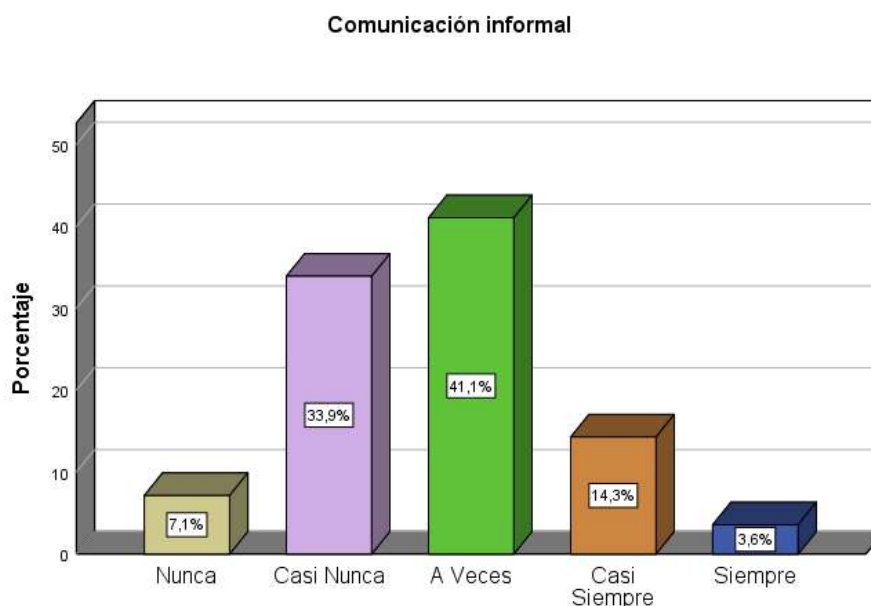


Figura 3. Comunicación informal

La Figura 3 permite observar que un 41,1% (23) indicó que a veces existe una adecuada comunicación informal, siendo este el grupo más representativo. Le sigue un 33,9% (19) que manifestó que casi nunca se presenta, mientras que un 14,3% (8) señaló que casi siempre ocurre. En menor medida, un 7,1% (4) afirmó que nunca se da, y solo un 3,6% (2) indicó que siempre existe en la institución.

Tabla 5

La cultura corporativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje v álido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,6	3,6	3,6
	Casi Nunca	30	53,6	53,6	57,1
	A Veces	14	25,0	25,0	82,1
	Casi Siempre	5	8,9	8,9	91,1
	Siempre	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

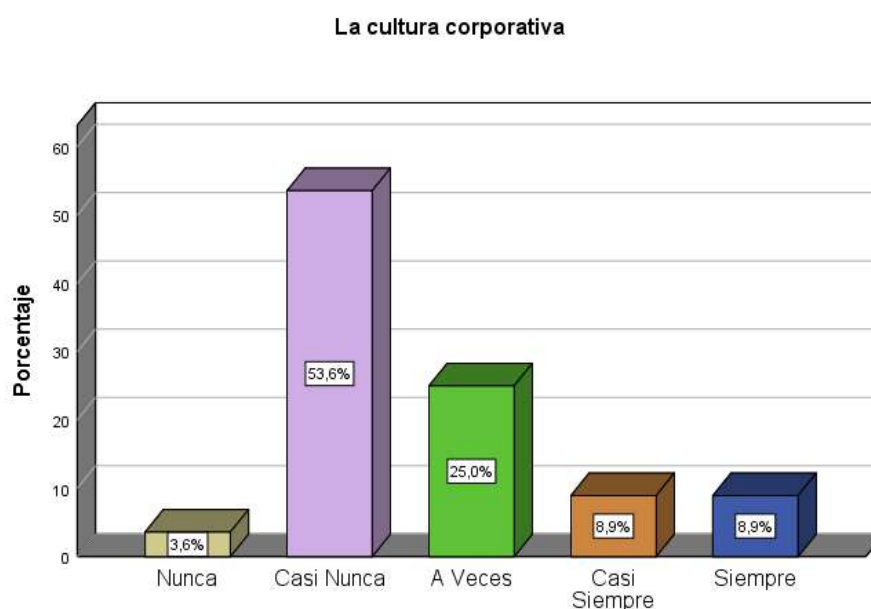


Figura 4. La cultura corporativa

La Figura 4 permite observar que un 53,6% (30) de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta indicó que casi nunca existe una adecuada cultura corporativa, siendo este el grupo más representativo. Le sigue un 25,0% (14) que manifestó que a veces se presenta, mientras que un 8,9% (5) señaló que casi siempre ocurre. En igual proporción, un 8,9% (5) indicó que siempre se da, y solo un 3,6% (2) afirmó que nunca existe en la institución.

Tabla 6

Liderazgo organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,9	8,9	8,9
	Casi Nunca	22	39,3	39,3	48,2
	A Veces	15	26,8	26,8	75,0
	Casi Siempre	6	10,7	10,7	85,7
	Siempre	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

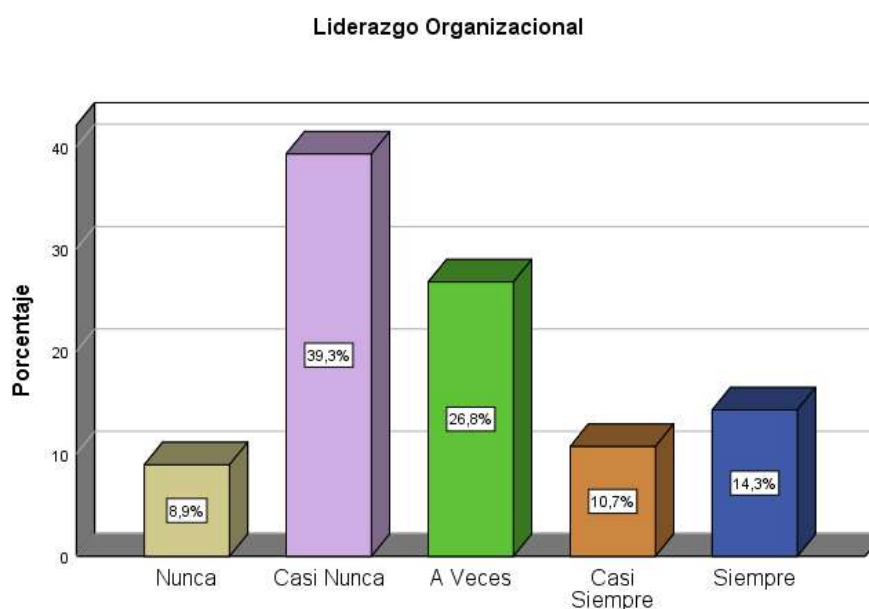


Figura 5. Liderazgo organizacional

La Figura 5 permite observar que un 39,3% (22) de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta indicó que casi nunca existe un adecuado liderazgo organizacional, siendo este el grupo más representativo. Le sigue un 26,8% (15) que manifestó que a veces se presenta, mientras que un 14,3% (8) señaló que siempre ocurre. En menor medida, un 10,7% (6) indicó que casi siempre se da, y solo un 8,9% (5) afirmó que nunca existe en la institución.

Tabla 7

Valores compartidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	28	50,0	50,0	50,0
	A Veces	17	30,4	30,4	80,4
	Casi Siempre	6	10,7	10,7	91,1
	Siempre	5	8,9	8,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:



Figura 6. Valores compartidos

La Figura 6 permite observar que un 50,0% (28) indicó que casi nunca existen valores compartidos dentro de la institución, siendo este el grupo más representativo. Le sigue un 30,4% (17) que manifestó que a veces se presentan, mientras que un 10,7% (6) señaló que casi siempre ocurren. Finalmente, un 8,9% (5) indicó que siempre existen en la entidad.

Tabla 8

Entorno organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	16,1	16,1	16,1
	Casi Nunca	21	37,5	37,5	53,6
	A Veces	14	25,0	25,0	78,6
	Casi Siempre	3	5,4	5,4	83,9
	Siempre	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

A modo ilustrativo, se presenta el elemento gráfico que sigue:

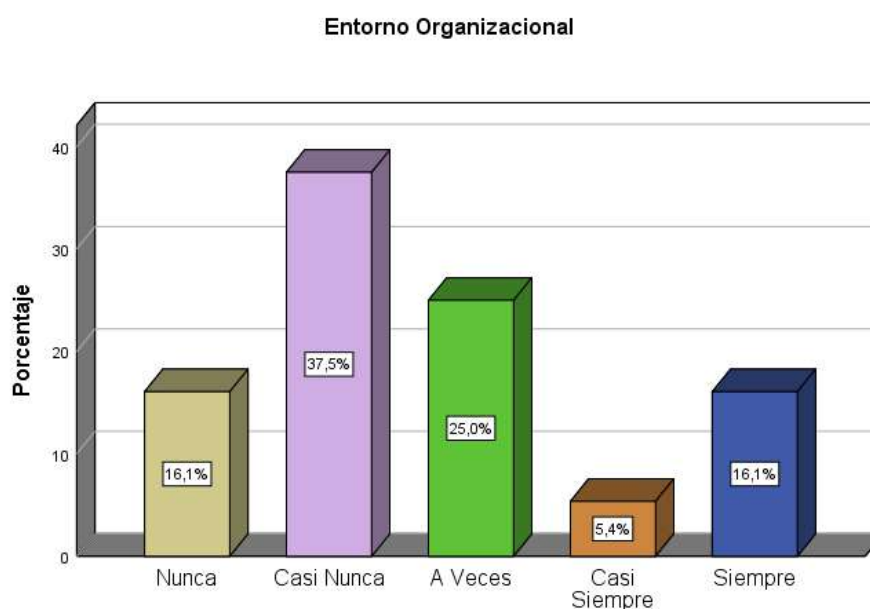


Figura 7. Entorno organizacional

La Figura 7 permite observar que un 37,5% (21) de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta indicó que casi nunca existe un entorno organizacional adecuado, siendo este el grupo más representativo. Le sigue un 25,0% (14) que manifestó que a veces se presenta, mientras que un 16,1% (9) señaló que nunca ocurre y otro 16,1% (9) indicó que siempre se da. En menor medida, un 5,4% (3) afirmó que casi siempre existe en la institución.

4.2. Contrastación de hipótesis

Al contar con dos variables de naturaleza cuantitativa, fue indispensable verificar previamente al desarrollo de los procedimientos inferenciales si los datos obtenidos se ajustaban o no a una distribución normal. Para este propósito, se aplicó una prueba de normalidad acorde al tamaño muestral, empleándose el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, debido a que el número de observaciones analizadas superó el umbral de cincuenta casos.

Verificación de la normalidad en las variables relacionadas con la comunicación interna y la cultura corporativa

Con el propósito de verificar el cumplimiento del supuesto de normalidad en las variables comunicación interna y cultura corporativa, se aplicó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov, siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación:

a) Enunciado de supuestos estadísticos:

H₀: Los datos obtenidos de las variables referidas a la comunicación interna y la cultura corporativa presentan un comportamiento acorde a una distribución normal.

H₁: Los datos correspondientes a las variables vinculadas a la comunicación interna y la cultura corporativa no evidencian un patrón de distribución normal.

b) Criterio de decisión: Se adoptó un nivel de tolerancia al error del cinco por ciento, representado por $\alpha = 0,05$.

c) Herramienta estadística utilizada: Kolmogórov-Smirnov.

Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables comunicación interna y la cultura corporativa

	Kolmogórov-Smirnov	
	Estadístico	gl
Comunicación interna	,106	56
La cultura corporativa	,197	56

a. Corrección de significación de Lilliefors

d) Regla de decisión:

- Cuando el valor asociado a la significancia estadística se sitúa en un nivel igual o menor a 0,05, se adopta la decisión de rechazar la hipótesis nula planteada.

- En aquellos casos en los que la significancia obtenida excede el límite establecido de 0,05, no se dispone de fundamentos estadísticos suficientes para descartar la hipótesis nula.

Respecto al análisis de las variables del estudio, el contraste estadístico arrojó un valor de significancia de $p = 0,000$. Al ser este resultado menor al criterio establecido de 0,05, se evidencia que no se cumple el supuesto de normalidad. Por lo tanto, se concluye que la distribución de los datos no corresponde a una distribución normal.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: Existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Tabla 10

La comunicación interna y la cultura corporativa

			Comunicación interna	La cultura corporativa
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	La cultura corporativa	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

**. Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

Los resultados estadísticos reflejados en la tabla 10 Se halló un coeficiente de correlación de $r = 0.700$, con un valor de significancia $p = 0.000$ ($p < 0.05$), lo que respalda la aceptación de la hipótesis alternativa y permite descartar la hipótesis nula. En consecuencia, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Asimismo, la magnitud del coeficiente obtenido refleja una asociación positiva de alta.

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa: Existe una relación significativa entre la comunicación formal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la comunicación formal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Tabla 11

La comunicación formal y la cultura corporativa

		Comunicación formal	La cultura corporativa
Rho de Spearman	Comunicación formal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,654**
		N	56
	La cultura corporativa	Coeficiente de correlación	,654**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	56

** . Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

Los resultados estadísticos reflejados en la Tabla 11, Se encontró una correlación de $r = 0.654$, con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y respaldar la alternativa. Esto confirma que existe una relación significativa, desde el punto de vista estadístico, entre la comunicación formal y la cultura corporativa del personal de la Municipalidad Distrital de Végueta en el año 2024.

Asimismo, la magnitud del coeficiente obtenido refleja una asociación positiva moderado.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: Existe una relación significativa entre la comunicación informal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la comunicación informal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Tabla 12

La comunicación informal y la cultura corporativa

			Comunicación informal	La cultura corporativa
Rho de Spearman	Comunicación informal	Coeficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	La cultura corporativa	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

** . Correlación significativa al 0,01 (bilateral).

Los resultados estadísticos reflejados en la Tabla 12, muestran una correlación de $r = 0.719$, con un nivel de significancia de $p = 0.000$, valor inferior al umbral establecido de 0.05. Este resultado respalda la aceptación de la hipótesis alternativa y descarta la hipótesis nula. Por lo tanto, se establece que existe una relación significativa, desde el enfoque estadístico, entre la comunicación informal y la cultura corporativa del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Végueta durante el año 2024.

Asimismo, la magnitud del coeficiente obtenido refleja una asociación positiva de alta.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados

Los resultados estadísticos indican que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024, Este resultado se refleja en un coeficiente de Spearman de 0.700, demostrando una correlación positiva de alta magnitud. Este hallazgo coincide en cierta medida con lo reportado por Castillo (2022), cuyo estudio reveló que el 65 % de los trabajadores percibieron mejoras en la comunicación interna tras la aplicación de nuevas estrategias de comunicación interna mejoró la eficiencia en los procesos administrativos. Además, un 40% de los encuestados reportaron un incremento en su motivación laboral gracias a la claridad y transparencia en los mensajes internos. Donde concluyó que una comunicación interna efectiva puede ser un factor determinante en la mejora de la gestión pública, especialmente en la toma de decisiones y en la satisfacción de los empleados. Se sugirió reforzar la capacitación en comunicación interna y la creación de canales más accesibles para todos los niveles jerárquicos de la municipalidad.

Al examinar las dimensiones particulares de las variables, se identificó una relación estadísticamente significativa entre la comunicación formal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Végueta, durante el año 2024. Esta relación quedó evidenciada mediante un coeficiente de 0.654, demostrando una correlación positiva de nivel moderado. Este resultado guarda concordancia con lo expuesto por López y Paredes (2020), indicaron que una comunicación interna clara y estructurada incrementó la productividad de los trabajadores en un 40%. Donde concluyeron que la mejora de los canales de comunicación dentro de las municipalidades no solo incrementa la eficiencia de los procesos administrativos, mejor dicho contribuye a un mejor ambiente laboral y un mayor compromiso por parte de los empleados. También se sugirió que las municipalidades inviertan en tecnologías para optimizar la comunicación interna y fortalezcan las capacitaciones en habilidades comunicativas para todo el personal.

Finalmente, en cuanto a la segunda dimensión analizada, se identificó una relación estadísticamente significativa entre la comunicación informal y la cultura corporativa de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Végueta en el año

2024. Esta asociación se evidenció con un coeficiente de 0.719, demostrando una correlación positiva de alta magnitud. Dicho resultado encuentra resonancia en la investigación de Torres (2022), quien evidenció que la mejora en los canales de comunicación interna condujo a una reducción en los tiempos de respuesta administrativa en un 35% y generó un aumento en la satisfacción laboral del 60 % del personal administrativo. A través de entrevistas y encuestas a empleados y jefes de áreas, concluyó que la comunicación interna juega un papel crucial en la eficiencia operativa y en la creación de un clima organizacional positivo. Además, recomendó que se establezcan protocolos formales de comunicación y capacitaciones continuas para asegurar la efectividad de los sistemas de comunicación en la municipalidad.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

- 1. De acuerdo con el objetivo principal,** los hallazgos del estudio permitieron demostrar que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024, esto se sustenta en la clasificación de Spearman, cuyo valor fue de 0.700, correspondiente a una correlación positiva alta. Este resultado sugiere que una comunicación interna bien gestionada contribuye significativamente al fortalecimiento del sentido de pertenencia y al compromiso de los trabajadores con la organización.
- 2. De acuerdo con el objetivo específico 1,** los hallazgos del estudio permitieron demostrar que existe una relación significativa entre la comunicación formal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024, esto se sustenta en la clasificación de Spearman, cuyo valor fue de 0.654, correspondiente a una correlación positiva moderada. Porque la comunicación formal permite una transmisión clara y ordenada de la información dentro de la entidad.
- 3. De acuerdo con el objetivo específico 2,** los hallazgos del estudio permitieron demostrar que existe una relación significativa entre la comunicación informal y la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024, esto se sustenta en la clasificación de Spearman, cuyo valor fue de 0.719, correspondiente a una correlación positiva alta. Porque la comunicación informal fomenta la integración y el sentido de pertenencia entre los colaboradores.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda fortalecer las estrategias de comunicación interna mediante la creación de un plan integral que incluya reuniones informativas periódicas, boletines institucionales, plataformas digitales de comunicación y buzones de sugerencias virtuales. Estas acciones permitirán mejorar la transparencia en el flujo de información, promover la participación activa de los trabajadores y

fortalecer la identidad institucional. Además, una comunicación interna eficiente contribuye directamente al compromiso organizacional y a la consolidación de una cultura corporativa sólida dentro de la Municipalidad Distrital de Végueta.

2. Se sugiere optimizar los procesos de comunicación formal a través de la estandarización de documentos oficiales, la implementación de manuales de procedimientos comunicacionales y la capacitación continua del personal en redacción administrativa y manejo de herramientas digitales. De esta forma, se garantizará la precisión y coherencia de la información transmitida entre las diferentes áreas. Asimismo, se recomienda emplear plataformas institucionales que permitan un registro ordenado de los comunicados, facilitando la trazabilidad y el cumplimiento de las disposiciones internas.
3. Se recomienda fomentar espacios de comunicación informal que fortalezcan la cohesión entre los colaboradores, tales como jornadas de integración, convivencias, celebraciones institucionales y actividades de bienestar laboral. Estas acciones promueven un ambiente de trabajo positivo, incrementan la confianza entre los trabajadores y estimulan el sentido de pertenencia hacia la organización. Además, el fortalecimiento de la comunicación informal permite identificar posibles conflictos o necesidades del personal de manera temprana, contribuyendo así al fortalecimiento continuo de la cultura corporativa.

CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

7.1. Fuentes documental

- Aristotle. (2009). *Nicomachean ethics* (W. D. Ross, Trans.). Oxford University Press.
- Banco Mundial. (2019). *Gobernanza y modernización en las municipalidades latinoamericanas: Retos y oportunidades*. Banco Mundial.
- Bass, B. M. (1999). El impacto del liderazgo transformacional en contextos industriales, militares y educativos. Lawrence Erlbaum Associates.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Buber, M. (1958). *I and thou*. Charles Scribner's Sons.
- Castillo, R. (2022). *La comunicación interna en la mejora de la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Díaz, M. J. (2023). *Relación entre cultura organizacional y motivación en la Municipalidad de Río Grande* (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/33727>
- Geertz, C. (1973). *Ensayos seleccionados sobre la interpretación de la cultura*. Basic Books.
- Habermas, J. (1984). *Teoría de la acción comunicativa*. Beacon Press.
- Hofstede, G. (2001). *Las consecuencias de la cultura: Valores, comportamientos e instituciones en comparación internacional* (2.^a ed.). Sage Publications.
- Jones, G. R. (2013). *Teoría organizacional, diseño y procesos de cambio* (7.^a ed.). Pearson Education.
- Kant, I. (1785). *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*. Cambridge University Press.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *Psicología social de las organizaciones* (2.^a ed.). Wiley.
- Kotter, J. P., & Heskett, J. L. (1992). *Cultura organizacional y rendimiento empresarial*. Free Press.
- López, L., & Paredes, R. (2020). *La influencia de la comunicación interna en la productividad de los trabajadores municipales de la Municipalidad Provincial de Arequipa* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santa María.

- Lucen, C. (2021). *Influencia de la comunicación interna y la cultura organizacional en una institución educativa* (Tesis de maestría). Universidad Continental, Huancayo, Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/10364>
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press.
- Torres, J. (2022). *Implementación de un sistema de comunicación interna para la mejora de la eficiencia operativa en la Municipalidad Distrital de Chosica, Lima, 2021* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.

7.2. Fuentes bibliográficas

- Argenti, P. A. (2016). *Comunicación corporativa* (7.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Berceruelo, B. (2014). *La nueva comunicación interna en el entorno empresarial*. <https://www.estudiodecomunicacion.com/wp-content/uploads/2018/01/140801arf-estudio-interior-comuni-interna-1.pdf>
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). *Análisis y transformación de la cultura organizacional: Basado en el modelo de valores en competencia* (3.^a ed.). Jossey-Bass.
- Brandolini, A. (2009). *Comunicación interna*. DirCom.
- Cabrera, J., & González, A. (2021). *Gestión empresarial: Comunicación y liderazgo*. Ediciones de la U.
- Calderón, M. (2019). *Cultura organizacional y comunicación digital*. Fondo Editorial de Ciencias Sociales.
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión moderna del capital humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración del talento humano* (10.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (2017). *Estrategias para la gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Córdoba, M. (2009). *Métodos para la investigación científica*. Trillas.
- Cuenca, J., & Verazzi, L. (2018). *Manual esencial sobre comunicación interna*. UOC.
- Daft, R. L. (2016). *Teoría del diseño organizacional* (12.^a ed.). Cengage Learning.
- Gibson, J. L., & Ivancevich, J. M. (2012). *Comportamiento, estructura y procesos organizacionales* (14.^a ed.). McGraw-Hill.

- Graverán, D. (2017). *Diseño de un manual para la gestión de la comunicación interna en el Centro Nacional de Biopreparados* (Trabajo final de grado). Universidad de La Habana.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Técnicas y métodos en la investigación científica*. McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Métodos de investigación aplicada* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- López, J. (2020). *Comunicación interna y gestión organizacional*. Editorial Académica.
- Méndez, L., & Sánchez, F. (2019). *Comunicación organizacional: Impacto y efectividad en el ámbito empresarial*. Editorial Universitaria.
- Pujol, J. (2007). *Comunicación organizacional y cultura corporativa*. McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2018). *Conducta organizacional y gestión del comportamiento en el trabajo*. Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Dinámicas del comportamiento organizacional* (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Conducta organizacional* (17.^a ed.). Pearson.
- Robles, M. (2017). *La comunicación organizacional: Teoría y práctica en las empresas*. McGraw-Hill.
- Schein, E. H. (2010). *Cultura organizacional y liderazgo* (4.^a ed.). Jossey-Bass.
- Tamayo, M., & Tamayo, M. (2012). *Etapas del proceso investigativo*. Limusa.
- Valderrama Mendoza, S. (2002). *Guía práctica para el desarrollo de proyectos y tesis científicas*. Editorial San Marcos.

7.3. Fuentes hemerográficas

- Domínguez, P., & Morales, J. (2022). Estrategias de comunicación interna para el fortalecimiento del clima organizacional en empresas medianas de Ciudad de México. *Revista de Comunicación Organizacional*, 19(2), 47-62.
- Fernández, J., & Morales, C. (2021). *Comunicación interna y desempeño organizacional: Enfoques y estrategias aplicadas*. Editorial ESIC.
- Lee, J., & Kim, H. (2021). Strategic internal communication and organizational commitment. *International Journal of Strategic Communication*, 15(3), 243-259. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2021.1873761>

- Li, X., Zhang, Y., & Wang, F. (2021). Internal communication during organizational change in the pandemic era. *Journal of Communication Management*, 25(4), 391-406. <https://doi.org/10.1108/JCOM-01-2021-0087>
- Liu, C., Zhou, X., & Wei, H. (2021). Informal communication networks and employee performance: An empirical study. *Journal of Business Communication*, 58(2), 218-238.
- Cornelissen, J. (2020). *Corporate communication: A guide to theory and practice* (5th ed.). Sage Publications.
- Cardon, P. W. (2021). *Business communication: Developing leaders for a networked world* (4th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mingaleva, Z., Vukovic, D., & Ganieva, G. (2022). Evaluating organizational behavior and its alignment with innovative values. *International Journal of Organizational Behavior*, 11(2), 214-219. Recuperado de <https://www.researchpublish.com>
- Pérez, L., & Ramírez, J. (2021). La integración de la comunicación formal e informal para mejorar la productividad organizacional. *Revista de Comunicación Organizacional*, 16(3), 15-25.
- Vargas, T., & Yagüe, R. (2023). Organizational culture and its effects on innovative performance. *Journal of Innovation and Organizational Studies*, 14(3), 372-390.

ANEXOS

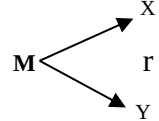
Anexo N.º 1: Matriz de consistencia

Anexo N.º 2: Instrumento utilizado para la recolección de datos

Anexo N.º 3: Cálculo de la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach

Anexo N.º 4: Base de datos utilizada en el estudio

Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<u>Problema General</u> ¿Cómo la comunicación interna influye en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024?	<u>Objetivos General</u> Conocer la comunicación interna y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.	<u>Hipótesis General</u> La comunicación interna influye significativamente en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.	(X) Comunicación interna	X.1.- Comunicación formal X.2.- Comunicación informal	X.1.1.- Canales establecidos X.1.2.- Mensajes alineados con la estrategia X.1.3.- Proceso de retroalimentación estructurado X.1.4.- Jerarquía en los flujos de información X.2.1.- Redes sociales dentro de la organización X.2.2.- Flujo de información no oficial X.2.3.- Interacciones espontáneas X.2.4.- Conexión entre empleados de diferentes niveles jerárquicos	Población = 56 Muestra = 56 Método: Científico. Técnicas: Para el acopio de Datos: Encuesta Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario. Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos. Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 24.0 Estadística descriptiva para cada variable. Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas. Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica Diseño de Investigación Esquema propuesto por la UNJFSC. Nivel Causal explicativo causal 
<u>Problemas Específicos:</u> 1).- ¿Cómo la comunicación formal influye en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024? 2).- ¿Cómo la comunicación informal influye en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024?	<u>Objetivos Específicos:</u> 1).- Conocer la comunicación formal y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024. 2).- Conocer la comunicación informal y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.	<u>Hipótesis Específicos:</u> 1).- La comunicación formal influye significativamente en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024. 2).- La comunicación informal influye significativamente en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.	(Y) La cultura corporativa	Y1. Liderazgo Organizacional Y2. Valores Compartidos Y3. Entorno Organizacional	Y1.1. Estilo de liderazgo participativo Y1.2. Inspiración y motivación Y1.3. Comunicación abierta y transparente Y2.1. Compromiso con la misión Y2.2. Ética organizacional Y2.3. Compromiso con la misión Y2.4. Responsabilidad social Y3.1. Clima organizacional Y3.2. Adaptación al cambio	

Anexo N°2: Instrumento utilizado para la recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

El objetivo es recopilar información, para conocer la comunicación interna y su influencia en la cultura corporativa de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Végueta, 2024.

Cuestionario sobre la variable: “Comunicación interna”

Indicaciones: Para cada enunciado presentado, identifique la opción que considere pertinente y señálela mediante una marca (x).

Criterios de respuesta

5 = Siempre | 4 = Casi siempre | 3 = Algunas veces | 2 = Rara vez | 1 = Nunca

Comunicación interna (X)						
N°	X.1. Comunicación formal	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿Con qué frecuencia utiliza la comunicación formal (por ejemplo, correos electrónicos, memorándums) para recibir información importante relacionada con su trabajo en la municipalidad?					
02	¿Cree que los mensajes que recibe a través de los canales formales están alineados con los objetivos y estrategias de la Municipalidad Distrital de Végueta?					
03	¿Existen procesos claros para la retroalimentación a través de la comunicación formal que le permiten conocer si su trabajo cumple con las expectativas de la municipalidad?					

04	¿La jerarquía de la organización influye en el flujo de información formal, asegurando que los mensajes lleguen correctamente a los diferentes niveles dentro de la Municipalidad Distrital de Végueta?					
	X.2. Comunicación informal					
05	¿Las redes sociales o grupos informales dentro de la municipalidad (por ejemplo, WhatsApp, grupos en redes sociales) son útiles para recibir y compartir información laboral?					
06	¿Considera que el flujo de información no oficial, como las conversaciones informales entre compañeros, tiene un impacto positivo en el desempeño de su trabajo en la municipalidad?					
07	¿Las interacciones espontáneas entre compañeros de trabajo, fuera de los canales formales, mejoran su rendimiento y comprensión de los procesos dentro de la municipalidad?					
08	¿Las interacciones informales en la municipalidad contribuyen a mejorar la relación y conexión entre los empleados de diferentes niveles jerárquicos?					

Cuestionario sobre la variable: “La cultura corporativa”

Indicaciones: Para cada enunciado presentado, identifique la opción que considere pertinente y señálela mediante una marca (x).

Criterios de respuesta

5 = Siempre | 4 = Casi siempre | 3 = Algunas veces | 2 = Rara vez | 1 = Nunca

La cultura corporativa (Y)						
	Y.1. Liderazgo Organizacional	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿En la Municipalidad Distrital de Végueta, sus líderes fomentan la participación activa de los empleados en la toma de decisiones que afectan su área de trabajo?					
02	¿Considera que sus líderes inspiran y motivan al personal mediante metas claras y desafiantes en la Municipalidad Distrital de Végueta?					
03	¿Percibe que la comunicación entre los líderes y empleados en la municipalidad es abierta y transparente respecto a los cambios y expectativas organizacionales?					
	Y.2. Valores Compartidos					
04	¿Los empleados de la Municipalidad Distrital de Végueta comparten un fuerte compromiso con los objetivos y la misión institucional?					
05	¿Considera que la Municipalidad Distrital de Végueta promueve principios éticos como honestidad, justicia e integridad entre los empleados?					
06	¿En su opinión, los empleados de la Municipalidad Distrital de Végueta colaboran de manera efectiva y alineada con los objetivos y misión de la institución?					
07	¿Cree que la Municipalidad Distrital de Végueta promueve actividades de responsabilidad social que beneficien a la comunidad y al entorno en general?					
	Y.3. Entorno Organizacional					
08	¿Cree que el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Végueta favorece un					

	ambiente de colaboración y trabajo en equipo entre los empleados?					
09	¿La Municipalidad Distrital de Végueta tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno y en las necesidades de la comunidad?					
10	¿La Municipalidad Distrital de Végueta promueve prácticas de gestión participativa que incluyen a los empleados en la toma de decisiones clave?					

¡Gracias por tu colaboración!

Anexo N°3: Cálculo de la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach

La confiabilidad de los instrumentos fue determinada a través del coeficiente alfa de Cronbach, indicador ampliamente empleado para evaluar el nivel de consistencia interna entre los ítems que los componen.

Evaluando los ítems que conforman los cuestionarios

Estadísticos de fiabilidad de comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	8

estadísticos de fiabilidad de la cultura corporativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	10

De acuerdo con los valores obtenidos del coeficiente alfa de Cronbach para ambas variables, se evidenció un nivel excelente de consistencia interna entre los ítems del cuestionario. Estos resultados confirman que el instrumento de medición presentó un adecuado grado de confiabilidad para la evaluación de las variables en la muestra analizada.

Anexo N°4: Base de datos utilizada en el estudio

N	Comunicación interna												
	Comunicación formal						Comunicación informal						ST1
	1	2	3	4	S1	D1	5	6	7	8	S2	D2	
1	3	2	4	2	11	A Veces	4	2	5	1	12	A Veces	23
2	1	2	4	5	12	A Veces	4	5	4	1	14	A Veces	26
3	2	5	2	5	14	A Veces	2	5	4	2	13	A Veces	27
4	2	2	1	2	7	Casi Nunca	1	2	2	5	10	Casi Nunca	17
5	2	2	5	3	12	A Veces	5	3	1	5	14	A Veces	26
6	3	3	3	1	10	Casi Nunca	3	1	5	2	11	A Veces	21
7	2	2	5	3	12	A Veces	5	3	3	3	14	A Veces	26
8	1	1	2	1	5	Nunca	2	1	5	1	9	Casi Nunca	14
9	4	4	4	5	17	Casi Siempre	4	5	2	3	14	A Veces	31
10	5	5	5	3	18	Casi Siempre	5	3	4	2	14	A Veces	32
11	3	3	1	1	8	Casi Nunca	1	1	5	3	10	Casi Nunca	18
12	1	1	2	2	6	Nunca	2	2	1	1	6	Nunca	12
13	2	2	2	3	9	Casi Nunca	2	3	2	2	9	Casi Nunca	18
14	3	3	2	4	12	A Veces	2	4	2	3	11	A Veces	23
15	4	4	3	5	16	Casi Siempre	3	5	2	4	14	A Veces	30
16	5	5	5	3	18	Casi Siempre	5	3	3	5	16	Casi Siempre	34
17	3	3	2	2	10	Casi Nunca	2	2	5	3	12	A Veces	22
18	2	2	3	2	9	Casi Nunca	3	2	2	2	9	Casi Nunca	18
19	1	1	4	1	7	Casi Nunca	4	1	3	1	9	Casi Nunca	16
20	2	2	5	2	11	A Veces	5	2	4	2	13	A Veces	24
21	3	3	2	3	11	A Veces	2	3	5	3	13	A Veces	24
22	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	2	5	17	Casi Siempre	37
23	1	1	3	1	6	Nunca	3	1	5	1	10	Casi Nunca	16
24	1	1	4	1	7	Casi Nunca	4	1	5	1	11	A Veces	18
25	1	1	4	1	7	Casi Nunca	4	5	4	1	14	A Veces	21
26	2	2	5	2	11	A Veces	5	2	4	5	16	Casi Siempre	27
27	5	5	1	5	16	Casi Siempre	1	5	5	5	16	Casi Siempre	32
28	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	1	5	16	Casi Siempre	36
29	2	2	3	2	9	Casi Nunca	3	2	5	2	12	A Veces	21
30	3	3	5	3	14	A Veces	5	3	3	3	14	A Veces	28
31	1	1	2	1	5	Nunca	2	1	5	1	9	Casi Nunca	14
32	3	1	4	3	11	A Veces	4	3	2	3	12	A Veces	23
33	2	2	2	2	8	Casi Nunca	2	2	4	2	10	Casi Nunca	18
34	5	5	3	5	18	Casi Siempre	3	5	2	5	15	Casi Siempre	33
35	3	3	1	3	10	Casi Nunca	1	3	3	3	10	Casi Nunca	20
36	1	1	2	1	5	Nunca	2	1	1	1	5	Nunca	10
37	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	2	5	17	Casi Siempre	37
38	3	3	2	3	11	A Veces	2	3	5	3	13	A Veces	24
39	4	4	3	4	15	Casi Siempre	3	4	2	4	13	A Veces	28
40	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	5	5	20	Siempre	40
41	3	3	2	3	11	A Veces	2	3	5	3	13	A Veces	24
42	2	2	3	2	9	Casi Nunca	3	2	2	2	9	Casi Nunca	18
43	1	1	1	1	4	Nunca	1	1	3	1	6	Nunca	10

44	2	2	2	2	8	Casi Nunca	2	2	1	5	10	Casi Nunca	18	Casi Nunca
45	3	3	2	3	11	A Veces	2	3	2	3	10	Casi Nunca	21	Casi Nunca
46	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	2	5	17	Casi Siempre	37	Casi Siempre
47	1	1	1	1	4	Nunca	1	1	5	1	8	Casi Nunca	12	Nunca
48	1	1	4	1	7	Casi Nunca	4	1	1	1	7	Casi Nunca	14	Casi Nunca
49	1	1	4	1	7	Casi Nunca	4	5	4	1	14	A Veces	21	Casi Nunca
50	2	2	2	2	8	Casi Nunca	2	2	4	2	10	Casi Nunca	18	Casi Nunca
51	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	2	5	17	Casi Siempre	37	Casi Siempre
52	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	5	5	20	Siempre	40	Siempre
53	3	3	4	2	12	A Veces	4	2	5	1	12	A Veces	24	A Veces
54	1	1	4	5	11	A Veces	4	5	4	1	14	A Veces	25	A Veces
55	2	1	2	5	10	Casi Nunca	2	4	4	2	12	A Veces	22	A Veces
56	2	2	1	2	7	Casi Nunca	1	2	2	5	10	Casi Nunca	17	Casi Nunca

N	La cultura corporativa																	ST2	Y
	Liderazgo Organizacional					Valores Compartidos					Entorno Organizacional								
	9	10	11	S1	D1	12	13	14	15	S2	D2	16	17	18	S3	D3			
1	1	4	3	8	A Veces	1	4	5	2	12	A Veces	3	1	2	6	Casi Nunca	26	Casi Nunca	
2	1	4	4	9	A Veces	1	4	1	3	9	Casi Nunca	4	1	3	8	A Veces	26	Casi Nunca	
3	2	2	5	9	A Veces	2	2	3	2	9	Casi Nunca	5	2	2	9	A Veces	27	Casi Nunca	
4	5	5	5	15	Siempre	5	5	1	5	16	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	46	Casi Siempre	
5	5	5	2	12	Casi Siempre	5	5	3	1	14	A Veces	2	5	1	8	A Veces	34	A Veces	
6	2	3	1	6	Casi Nunca	2	3	2	3	10	Casi Nunca	1	2	3	6	Casi Nunca	22	Casi Nunca	
7	3	5	1	9	A Veces	3	5	3	1	12	A Veces	2	3	1	6	Casi Nunca	27	Casi Nunca	
8	1	2	3	6	Casi Nunca	1	2	3	3	9	Casi Nunca	3	1	3	7	Casi Nunca	22	Casi Nunca	
9	3	4	5	12	Casi Siempre	3	4	3	2	12	A Veces	5	3	2	10	A Veces	34	A Veces	
10	2	5	1	8	A Veces	2	5	1	3	11	A Veces	1	2	3	6	Casi Nunca	25	Casi Nunca	
11	3	1	1	5	Casi Nunca	3	1	2	3	9	Casi Nunca	1	3	3	7	Casi Nunca	21	Casi Nunca	
12	1	2	1	4	Nunca	1	2	5	3	11	A Veces	1	1	3	5	Casi Nunca	20	Casi Nunca	
13	2	2	2	6	Casi Nunca	2	2	5	1	10	Casi Nunca	2	2	1	5	Casi Nunca	21	Casi Nunca	
14	3	2	5	10	A Veces	3	2	3	2	10	Casi Nunca	5	3	2	10	A Veces	30	A Veces	
15	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	5	15	Siempre	50	Siempre	
16	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	5	15	Siempre	50	Siempre	
17	3	2	3	8	A Veces	3	2	1	3	9	Casi Nunca	3	3	3	9	A Veces	26	Casi Nunca	
18	2	3	1	6	Casi Nunca	2	3	3	2	10	Casi Nunca	1	2	2	5	Casi Nunca	21	Casi Nunca	
19	1	4	3	8	A Veces	1	4	2	2	9	Casi Nunca	3	1	2	6	Casi Nunca	23	Casi Nunca	
20	2	5	2	9	A Veces	2	5	3	1	11	A Veces	2	2	1	5	Casi Nunca	25	Casi Nunca	
21	3	2	5	10	A Veces	3	2	4	3	12	A Veces	5	3	3	11	Casi Siempre	33	A Veces	
22	5	5	3	13	Casi Siempre	5	5	2	2	14	A Veces	3	5	2	10	A Veces	37	A Veces	
23	1	3	1	5	Casi Nunca	1	3	5	3	12	A Veces	1	1	3	5	Casi Nunca	22	Casi Nunca	
24	1	4	5	10	A Veces	5	4	2	4	15	Casi Siempre	2	5	4	11	Casi Siempre	36	A Veces	
25	1	4	3	8	A Veces	1	4	5	2	12	A Veces	3	1	2	6	Casi Nunca	26	Casi Nunca	
26	5	5	5	15	Siempre	5	5	2	5	17	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	47	Casi Siempre	
27	5	1	5	11	Casi Siempre	5	1	5	2	13	A Veces	5	5	2	12	Casi Siempre	36	A Veces	
28	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	5	15	Siempre	50	Siempre	
29	2	3	2	7	Casi Nunca	2	3	4	2	11	A Veces	2	2	2	6	Casi Nunca	24	Casi Nunca	

30	3	5	3	11	Casi Siempre	3	5	3	5	16	Casi Siempre	3	3	5	11	Casi Siempre	38	Casi Siempre
31	1	2	1	4	Nunca	1	2	5	3	11	A Veces	1	1	3	5	Casi Nunca	20	Casi Nunca
32	3	4	3	10	A Veces	3	4	2	4	13	A Veces	3	3	4	10	A Veces	33	A Veces
33	2	2	2	6	Casi Nunca	2	2	3	3	10	Casi Nunca	2	2	3	7	Casi Nunca	23	Casi Nunca
34	5	3	5	13	Casi Siempre	5	3	3	5	16	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	44	Casi Siempre
35	3	1	3	7	Casi Nunca	3	1	4	2	10	Casi Nunca	3	3	2	8	A Veces	25	Casi Nunca
36	1	2	1	4	Nunca	1	2	2	3	8	Casi Nunca	1	1	3	5	Casi Nunca	17	Nunca
37	2	2	2	6	Casi Nunca	2	2	5	3	12	A Veces	2	2	3	7	Casi Nunca	25	Casi Nunca
38	3	2	3	8	A Veces	3	2	3	4	12	A Veces	3	3	4	10	A Veces	30	A Veces
39	4	3	4	11	Casi Siempre	4	3	4	2	13	A Veces	4	4	2	10	A Veces	34	A Veces
40	5	5	5	15	Siempre	5	5	2	5	17	Casi Siempre	5	5	5	15	Siempre	47	Casi Siempre
41	3	2	3	8	A Veces	3	2	3	3	11	A Veces	3	3	3	9	A Veces	28	A Veces
42	2	3	2	7	Casi Nunca	2	3	2	4	11	A Veces	2	2	4	8	A Veces	26	Casi Nunca
43	1	4	1	6	Casi Nunca	1	4	1	2	8	Casi Nunca	1	1	2	4	Nunca	18	Casi Nunca
44	5	2	2	9	A Veces	5	2	2	3	12	A Veces	2	5	3	10	A Veces	31	A Veces
45	3	2	3	8	A Veces	3	2	3	2	10	Casi Nunca	3	3	2	8	A Veces	26	Casi Nunca
46	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	5	15	Siempre	50	Siempre
47	1	5	1	7	Casi Nunca	1	1	5	1	8	Casi Nunca	1	1	5	7	Casi Nunca	22	Casi Nunca
48	5	4	5	14	Siempre	1	4	1	2	8	Casi Nunca	1	1	2	4	Nunca	26	Casi Nunca
49	1	4	1	6	Casi Nunca	1	4	5	2	12	A Veces	1	5	2	8	A Veces	26	Casi Nunca
50	2	2	2	6	Casi Nunca	2	5	2	2	11	A Veces	2	2	2	6	Casi Nunca	23	Casi Nunca
51	5	1	5	11	Casi Siempre	5	1	5	3	14	A Veces	5	5	3	13	Casi Siempre	38	Casi Siempre
52	5	5	5	15	Siempre	5	5	5	5	20	Siempre	5	5	5	15	Siempre	50	Siempre
53	1	4	3	8	A Veces	1	4	1	2	8	Casi Nunca	3	1	2	6	Casi Nunca	22	Casi Nunca
54	1	4	4	9	A Veces	1	4	2	3	10	Casi Nunca	4	1	3	8	A Veces	27	Casi Nunca
55	2	2	5	9	A Veces	2	2	5	2	11	A Veces	5	2	2	9	A Veces	29	A Veces
56	5	4	4	13	Casi Siempre	5	5	5	4	19	Siempre	4	4	4	12	Casi Siempre	44	Casi Siempre

52: Comunicaci3nIntern... 5

Visible 32 de 32 variables

	VX	DX1	DX2	VY	DY1	DY2	DY3	Comunicaci3nIntern...	Comunicaci3nIntern...	Comunicaci3nIntern...	LaculturaCorporativa	LiderazgoOrganizacional	ValoresCompartidos	EntornoOrganizacional
1	23.00	11.00	12.00	26.00	8.00	12.00	6.00	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca
2	26.00	12.00	14.00	26.00	9.00	9.00	6.00	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca
3	27.00	14.00	13.00	27.00	9.00	9.00	9.00	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	A Veces
4	17.00	7.00	10.00	46.00	15.00	16.00	15.00	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre
5	26.00	12.00	14.00	34.00	12.00	14.00	8.00	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca
6	21.00	10.00	11.00	22.00	6.00	10.00	6.00	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca
7	26.00	12.00	14.00	27.00	9.00	12.00	6.00	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca
8	14.00	5.00	9.00	22.00	6.00	9.00	7.00	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca
9	31.00	17.00	14.00	34.00	12.00	12.00	10.00	Casi Siempre	Casi Siempre	A Veces	A Veces	Casi Siempre	A Veces	A Veces
10	32.00	18.00	14.00	25.00	8.00	11.00	6.00	Casi Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca
11	18.00	8.00	10.00	21.00	5.00	9.00	7.00	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca
12	12.00	6.00	6.00	20.00	4.00	11.00	5.00	Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca
13	18.00	9.00	9.00	21.00	6.00	10.00	5.00	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca
14	23.00	12.00	11.00	30.00	10.00	10.00	10.00	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces
15	30.00	16.00	14.00	50.00	15.00	20.00	15.00	A Veces	Casi Siempre	A Veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
16	34.00	18.00	16.00	50.00	15.00	20.00	15.00	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	22.00	10.00	12.00	26.00	8.00	9.00	9.00	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces
18	18.00	9.00	9.00	21.00	6.00	10.00	5.00	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca
19	16.00	7.00	9.00	23.00	8.00	9.00	6.00	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca
20	24.00	11.00	13.00	25.00	9.00	11.00	5.00	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	Nunca
21	24.00	11.00	13.00	33.00	10.00	12.00	11.00	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces
22	37.00	20.00	17.00	37.00	13.00	14.00	10.00	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Siempre	A Veces	A Veces
23	16.00	6.00	10.00	22.00	5.00	12.00	5.00	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	A Veces	Nunca
24	18.00	7.00	11.00	36.00	10.00	15.00	11.00	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces
25	21.00	7.00	14.00	26.00	8.00	12.00	6.00	Casi Nunca	Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca
26	27.00	11.00	16.00	47.00	15.00	17.00	15.00	A Veces	Casi Nunca	Casi Siempre	Casi Siempre	Siempre	Casi Siempre	Siempre
27	32.00	16.00	15.00	36.00	11.00	13.00	12.00	Casi Siempre	Casi Siempre	Casi Siempre	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Siempre

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pedidos	Columnas	Alineaci3n	Medida	Rol
5	P5	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
6	P6	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
7	P7	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
8	P8	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
9	P9	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	4	Derecha	Escala	Entrada
10	P10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
11	P11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
12	P12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
13	P13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
14	P14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
15	P15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
16	P16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
17	P17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
18	P18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
19	VX	Numérico	8	2	Comunicaci3n interna	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
20	DX1	Numérico	8	2	Comunicaci3n formal	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
21	DX2	Numérico	8	2	Comunicaci3n informal	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
22	VY	Numérico	8	2	La cultura corporativa	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
23	DY1	Numérico	8	2	Liderazgo Organizacional	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
24	DY2	Numérico	8	2	Valores Compartidos	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
25	DY3	Numérico	8	2	Entorno Organizacional	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
26	Comunicaci3nIntern...	Numérico	5	0	Comunicaci3n interna	(1: Nunca)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
27	Comunicaci3nIntern...	Numérico	5	0	Comunicaci3n formal	(1: Nunca)	Ninguno	21	Derecha	Ordinal	Entrada
28	Comunicaci3nIntern...	Numérico	5	0	Comunicaci3n informal	(1: Nunca)	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada
29	LaculturaCorporativa	Numérico	5	0	La cultura corporativa	(1: Nunca)	Ninguno	22	Derecha	Ordinal	Entrada
30	LiderazgoOrganizacional	Numérico	5	0	Liderazgo Organizacional	(1: Nunca)	Ninguno	25	Derecha	Ordinal	Entrada
31	ValoresCompartidos	Numérico	5	0	Valores Compartidos	(1: Nunca)	Ninguno	20	Derecha	Ordinal	Entrada
32	EntornoOrganizacional	Numérico	5	0	Entorno Organizacional	(1: Nunca)	Ninguno	23	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables