

7.7%



Fecha: 2023-12-14 14:38 UTC

* Todas las fuentes 34 | Fuentes de internet 31 | Documentos propios 3

<input checked="" type="checkbox"/>	[0]	"4. Informe de tesis completo - engagement laboral y comunicación interna 13-11-2023.pdf" fechado del 2023-12-06 2.4% 37 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[1]	repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34908/Zuñiga_SS_.pdf?sequence=1 1.4% 17 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[2]	cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf 0.9% 16 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[3]	scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402 1.0% 13 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[4]	repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2972?show=full 0.6% 7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[5]	bci.inap.es/alfresco_file/c88e1043-1a1b-4c77-917b-34ce5102abbd 0.7% 10 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[6]	repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2972 0.6% 5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[7]	"27. SALAZAR MUNIVE.pdf" fechado del 2023-12-14 0.0% 7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[8]	"24. SANCHEZ Y VIGO.pdf" fechado del 2023-12-14 0.2% 9 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[9]	www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-la-cultura-organizacional-su-influencia-S0123592317300773 0.4% 5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[10]	www.bizneo.com/blog/cultura-organizacional/ 0.3% 5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[11]	repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7637/Guillen_CDD.pdf 0.3% 6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[12]	www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-86262020000100043 0.4% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[13]	blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-interna-en-empresas 0.1% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[14]	dccc.cua.uam.mx/libros/investigacion/Retroalimentacion.pdf 0.2% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[15]	blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional 0.2% 4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[16]	scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000500171 0.1% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[17]	www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-organizacional/ 0.2% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[18]	library.co/article/diseño-muestral-metodología-de-la-investigación.zwvn0g0q 0.2% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[19]	www.bing.com/ck/a?!&&p=422e07eab34dbaaflmldHM9MTcwMjUxMjAwMCZpZ3VpZD0zMGRjMzJmYi1kNzFkLTZiZDMtMjllMS0yMTFjZDZjYjZhNDAmW5zaWQ9NTE5Mw&ptn=3&ver=2&hsh=3&fc 0.2% 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[20]	www.bing.com/ck/a?!&&p=f306988e3518d6JmldHM9MTcwMjUxMjAwMCZpZ3VpZD0zMGRjMzJmYi1kNzFkLTZiZDMtMjllMS0yMTFjZDZjYjZhNDAmW5zaWQ9NTE3MA&ptn=3&ver=2&hsh=3&fc 0.2% 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[21]	blog.hubspot.es/marketing/comunicacion-organizacional 0.2% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[22]	es.slideshare.net/sicneuf/plan-de-comunicacin-en-las-administraciones-pblicas 0.1% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[23]	www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93042019000100063 0.2% 3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[24]	www.questionpro.com/blog/es/cultura-organizacional-2/ 0.1% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[25]	es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-cultura-organizacional-y-cómo-juan-cerón 0.1% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[26]	psicologiaymente.com/organizaciones/cultura-organizacional 0.2% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[27]	blog.hubspot.es/sales/transformacion-digital 0.1% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[28]	yosoyempleo.es/comunicacion-interna/ 0.1% 2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[29]	www.mediasource.mx/blog/cultura-organizacional 0.1% 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[30]	www.questionpro.com/blog/es/metricas-para-medir-la-cultura-organizacional/ 0.1% 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[31]	blog.hubspot.es/sales/que-es-plan-estrategico-empresa 0.1% 1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[32]	www.bing.com/ck/a?!&&p=3ccf89b8d950f1b0JmldHM9MTcwMjUxMjAwMCZpZ3VpZD0wYjdiNDY3Ni0zYTlVklTZhNWU1MDk3MCM01NTkxM2I2NTZiYmMmaW5zaWQ9NTE3Mg&ptn=3&ver=2&hsh=3&fc 0.1% 1 resultados 1 documento con coincidencias exactas
<input checked="" type="checkbox"/>	[34]	www.icims.com/es/blog/que-es-la-cultura-organizacional-y-como-influye-en-el-reclutamiento-de-personal/ 0.1% 1 resultados

Nivel del plagio: 7.7% seleccionado / 10.3% en total

96 resultados de 35 fuentes, de ellos 32 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
EMPRESA JSM INGENIERÍA Y SERVICIOS GENERALES SRL CAJAMARCA
2023**

AUTORES:

Br. Joaquín Wilfredo Cerdán Cosvalente

Asesor:

Dr. MONTENEGRO DIAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
EMPRESA JSM INGENIERÍA Y SERVICIOS GENERALES SRL CAJAMARCA
2023**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para
optar por el Título Profesional de Licenciando en Administración

AUTORES:

Br. Joaquín Wilfredo Cerdán Cosvalente

Asesor:

Dr. MONTENEGRO DIAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by
Br. Joaquín Wilfredo Cerdán Cosavalente
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLE

RMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA
EMPRESA JSM INGENIERÍA Y SERVICIOS GENERALES SRL CAJAMARCA
2023**

Presidente: Montenegro Diaz, Víctor

Secretario: Velasco Luza Luis Felipe

Vocal: Rabanal Soriano Anthony

Asesor: Montenegro Diaz, Víctor

DEDICATORIA

A Dios por estar a mi lado en cada paso, por iluminar mi sendero y fortalecerme en cada momento y permitirme lograr una meta más

A mis amados padres, por darnos la fortaleza, por el apoyo constante y por ser lo más valioso que tengo.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, por su enseñanza, por su dedicación, por su comprensión y su paciencia.

Durante todo este proceso de aprendizaje y vivencia.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
TABLA DE CONTENIDO.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	vi
LISTA DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Formulación del problema.....	2
1.3 Justificación de la investigación.....	4
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.4.1 Objetivo general.....	5
1.4.2 Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes locales.....	10
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Cultura organizacional.....	11
2.2.2 Desempeño laboral.....	14
2.3 Discusión Teórica.....	15
2.4 Definición de términos básicos.....	19
2.5 Hipótesis de investigación.....	19
2.6 Operacionalización de las variables.....	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.1 Unidad de análisis, universo y muestra.....	24

Unidad de análisis	24
Población.....	24
Muestra.....	24
3.2 Tipo, nivel y diseño de investigación	24
3.3 Métodos de investigación	26
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación.....	27
3.5 Validez y confiabilidad.....	28
3.6 Técnicas de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos de la investigación.....	30
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1 Resultados.....	32
4.2 Discusión	42
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	48
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	20
Tabla 2 Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento de cultura organizacional	28
Tabla 3 Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento comunicación interna	29
Tabla 4 Medidas de tendencia central Cultura organizacional y Comunicación interna	32
Tabla 5 Medidas de posición de Esencial y los Comunicación interna.....	33
Tabla 6 Medidas de posición de Operativa y los Comunicación interna	34
Tabla 7 Medidas de posición de Estratégica y los Comunicación interna	35
Tabla 5 Medidas de posición de Cultural y los Comunicación interna.....	36
Tabla 8 Coeficiente de Spearman de la cultura organizacional y Comunicación interna	37
Tabla 9 Prueba de Rho Spearman para los Esencial y Cultura organizacional.....	38
Tabla 10 Prueba de Rho Spearman para el Operativa y Cultura organizacional ..	39
Tabla 11 Prueba de Rho Spearman para la estrategia y la cultura organizacional	40
Tabla 8 Coeficiente de Spearman de lo cultural y Cultura organizacional	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Percepción de la gestión de comunicación interna y sus dimensiones, respecto de la comunicación interna.....	32
---	----

RESUMEN

La presente investigación mantuvo como finalidad primordial en la cultura organizacional y su relación con la comunicación interna en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023. La presente investigación se consideró de tipo aplicada, de enfoque cuantitativa y de corte no experimental. Además, se precisó de una muestra de 30 colaboradores, considerando el medio para la recolección cuestionarios, además de haber sido sometida a juicio de expertos y por la evaluación de confiabilidad de Cronbach, con un ,875 y ,936, habiéndose obtenido como principal resultado con un porcentaje confiable de 72.5% resultados considerados en la escala como bueno, aunque el 27.5% de los resultados obtenidos son considerados como deficiente, de la misma manera la cultura organizacional un porcentaje real de 51.4%, considerado regular, el 27.4% se considera bueno y el 11% se considera deficiente. Concluyendo en que existe una relación alta directamente positiva y significativa entre la cultura organizacional y la Comunicación interna, es decir cuanto mayor sea el índice de la cultura organizacional respecto de un .926, mejor será el resultado en la optimización de los Comunicación interna respecto de un .893.

Palabras clave: cultura organizacional, comunicación operativa, comunicación estratégica

ABSTRACT

The primary purpose of this research was the organizational culture and its relationship with internal communication in the company JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023. The present research was considered applied, with a quantitative approach and a non-experimental nature. In addition, a sample of 30 collaborators was required, considering the means for collecting questionnaires, in addition to having been subjected to expert judgment and by Cronbach's reliability evaluation, with .875 and .936, having obtained as the main result with a reliable percentage of 72.5% results considered on the scale as good, although 27.5% of the results obtained are considered poor, in the same way the organizational culture a real percentage of 51.4%, considered regular, 27.4% is considered good and 11% are considered poor. Concluding that there is a high, directly positive and significant relationship between organizational culture and internal communication, that is, the higher the organizational culture index is with respect to .926, the better the result will be in the optimization of internal communication with respect to a .893.

Keywords: organizational culture, operational communication, strategic communication

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, observamos que todas las empresas enfrentan problemas de índole organizacional que surgen en muchas ocasiones de manera inesperada debido a conductas incorrectas o incoherentes con el ambiente en el que operan. Esto genera un peligro en la continuidad de la comunicación interna, lo que conlleva problemas derivados de la falta de conocimiento, análisis insuficiente y el uso de herramientas inadecuadas para el aprendizaje. En algunas ocasiones, si no se abordan a tiempo, esto puede acarrear consecuencias que afecten los resultados que los líderes esperan de su empresa.

Además, es crucial tener en cuenta que las organizaciones son sistemas activos que forman parte de una cultura organizacional. Esta cultura se puede entender como el conjunto de prácticas, costumbres, creencias, etc., llevados a cabo por los miembros que componen las organizaciones. Estos miembros son colaboradores fundamentales dentro de una empresa, ya que deben estar motivados, leales, coordinados, eficientes y comprometidos con las actividades que desempeñan. Sin embargo, para lograr este objetivo, es necesario establecer una comunicación interna efectiva, generando una conexión entre las indicaciones de los líderes hacia los empleados y entre estos últimos.

En un contexto global, observamos que las empresas fomentan entre sus empleados una comunicación interna que debe estar integrada en cada actividad realizada, creando un ambiente de organización, colaboración y mantenimiento efectivo de las relaciones entre los empleados. Todos los miembros de una organización deben estar informados y motivados para contribuir con los objetivos de la empresa. En estos tiempos, estos aspectos ayudan a posicionar a la empresa en la cultura organizacional, logrando establecer un cambio y obteniendo una valoración en el sector comercial gracias al desempeño de sus acciones en el trabajo.

A nivel nacional, podemos observar que la comunicación desempeña un papel crucial en una empresa, ya que contribuye al logro de los objetivos planteados y mejora la calidad y la forma en que los trabajadores desempeñan sus actividades. Lamentablemente, una minoría de organizaciones tiene en cuenta el papel que desempeña la comunicación interna, ya que no comprenden que ayuda a estructurar una mejor organización y el cumplimiento de los objetivos. Esto conlleva a una satisfacción laboral tanto por parte de los líderes como de los empleados, evidenciando el compromiso organizacional, la identidad y la productividad laboral de los miembros de la empresa.

Aun en la actualidad, de manera general, al no adoptar una comunicación interna, se está fomentando una cultura débil en creencias y valores en organizaciones que no son capaces de asumir nuevos cambios y retos. Esto lleva a la falta de compromiso interno con las actividades, y en una cultura organizacional, solo prevalecerán empresas con mayor tiempo y reconocimiento en el mercado, aquellas que consideran medidas de comunicación que sustentan las bases del desempeño de los miembros en el trabajo, siendo considerados con valor e importancia en las acciones laborales.

Si bien es cierto que la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, fundada en la ciudad de Cajamarca, cumple con herramientas básicas que contribuyen a formar el carácter adecuado para el desempeño de sus empleados, obteniendo así reconocimiento por el progreso logrado, no desea imponer limitaciones en su crecimiento dentro de la cultura organizacional. Por esto, la empresa está atravesando un momento de incertidumbre, reflexionando sobre cómo aportar para lograr una cultura basada en fortalecer los valores culturales mediante una comunicación interna que garantice la confianza y el compromiso con la empresa.

1.2 Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la comunicación interna en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023?

1.3 Justificación de la investigación

Se justifica teóricamente esta investigación, ya que los hallazgos no solo servirán como fuente de información para otros estudios, sino que también contribuirán a mejorar la

comunicación interna y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL. Esto posibilitará el desarrollo de una comunicación interna efectiva y coherente en el marco de una cultura organizacional progresista con valores y normas basadas en la realidad.

Desde un punto de vista práctico, los resultados obtenidos durante la ejecución del estudio se emplearán para desarrollar e implementar planes, estrategias y acciones que fomenten una comunicación más efectiva y brinden apoyo a los colaboradores involucrados en proyectos de la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL.

Finalmente, esta investigación presenta una metodología definida para mejorar la comunicación interna de los colaboradores, de manera que resulte útil para futuras investigaciones e implementaciones en la región de Cajamarca. Los procedimientos para la obtención de datos mediante instrumentos de recolección de información se detallarán a lo largo de la investigación, con la intención de proporcionar una vía clara para obtener información relacionada con la cultura organizacional.

1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la cultura organizacional y comunicación interna en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.

Establecer la relación entre la dimensión operativa y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.

Establecer la relación entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.

Establecer la relación entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En su estudio, la autora Caicedo (2018) desarrolló la investigación titulada "Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RUBBERCOM". Su enfoque se centró en aplicar una estrategia más adecuada para lograr el desarrollo de una buena comunicación interna, que posteriormente sentaría las bases para el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Esta aplicación inadecuada, utilizada por los trabajadores de la empresa, generó impactos negativos que resultaron en obstáculos para el desempeño laboral cotidiano, creando un clima de tensión en la organización. La metodología empleada fue de carácter descriptivo, utilizando encuestas y entrevistas. Gracias a estos métodos, se llegó a la conclusión de que una comunicación interna efectiva dentro de la organización permite fortalecer el desempeño laboral. Esto, a su vez, conduce al logro de los objetivos empresariales con satisfacción, contribuyendo al desarrollo y crecimiento tanto personal como individual.

Considerando la investigación realizada a cabo por los autores Puentes y Ramírez (2018) en su estudio titulado "Relación entre la cultura organizacional y la motivación de los empleados de la fábrica Emsucol", se busca determinar la conexión que puede existir entre la cultura organizacional y la motivación experimentada por los empleados de la fábrica. En esta organización, se promueve una motivación que impulsa a los empleados a realizar sus actividades de manera eficiente y práctica.

La metodología empleada es de tipo descriptiva, y los resultados de la investigación concluyen que efectivamente existe una cultura organizacional adecuada. Esto se debe a que, desde la jerarquía de la empresa, se implementen herramientas destinadas a fomentar la motivación de los empleados

2.1.2 Antecedentes nacionales

De igual forma, a nivel nacional, Lucen (2021) en su investigación "Influencia de la comunicación interna y la cultura organizacional en una institución educativa 2021" se propuso identificar la influencia de la comunicación interna sobre la cultura organizacional de una institución educativa. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, método científico y deductivo, con un nivel de investigación descriptivo y correlacional, utilizando un diseño no experimental transaccional. Los resultados obtenidos mediante cálculos estadísticos, específicamente la evaluación de Spearman, respaldaron la hipótesis general de la investigadora, demostrando una influencia positiva de la comunicación interna en la creación de una cultura organizacional en la institución educativa privada.

Asimismo, Huatuco (2021) en su estudio "Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional en la Institución Educativa Integrada 'Pitágoras' Periodo 2020" abordó la cultura organizacional y la comunicación interna en una institución educativa. La hipótesis planteada afirmaba que debería existir una relación significativa entre la cultura organizacional y la comunicación interna de la institución. La metodología utilizada fue correlacional, descriptiva, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transaccional. La implementación de instrumentos de investigación respaldó las variables y dimensiones presentadas, y los resultados confirmaron una clasificación directa entre la

comunicación interna y la cultura organizacional, evidenciada por un coeficiente de clasificación Rho de Spearman de 0.669, con una significancia de $p=0.000$.

2.1.3 Antecedentes locales

En cuanto a los antecedentes locales, Alfaro y De La Torre (2019) llevaron a cabo la investigación "Influencia de las herramientas de comunicación interna descendente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet Cajamarca 2018". Este estudio se centró en la influencia de las herramientas de comunicación interna en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa Cineplanet. La comunicación fue destacada como una pieza fundamental en todas las actividades humanas, y la metodología aplicada fue descriptiva correlacional, con un diseño de investigación no experimental y transversal. Los resultados confirman que el uso de herramientas de comunicación genera un impacto positivo en el desempeño de los colaboradores, contribuyendo a un ambiente propicio en la cultura organizacional.

Considerando la investigación realizada por la autora Plasencia (2022) titulada "Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express EIRL de Cajamarca, 2020", se busca determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el desempeño laboral del personal. . La metodología empleada es de tipo básico, con enfoque cuantitativo y alcance correlacional. Los resultados revelaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.663 con un significado bilateral de 0.02, sugiriendo que la comunicación organizacional interna y sus diversos modos de transmitir información en una organización están relacionados con el desempeño laboral de los colaboradores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Cultura organizacional

Teoría de Schein

Dicha teoría es una perspectiva influyente que aborda la formación y el mantenimiento de culturas en las organizaciones. El autor sostiene que la cultura organizacional se manifiesta en tres niveles interconectados: artefactos y símbolos, valores compartidos y supuestos básicos (Schein, 1992).

En el nivel más superficial, los artefactos y símbolos incluyen aspectos visibles de la cultura, como el lenguaje, la vestimenta, los rituales y objetos físicos. Estos elementos proporcionan indicios iniciales sobre la cultura de una organización, aunque el autor argumenta que la comprensión completa va más allá de estos aspectos externos (Schein, 1992).

En el nivel intermedio, se identifican los valores compartidos, que representan las creencias y normas consideradas importantes y aceptadas por la mayoría en la organización. Estos valores influyen en el comportamiento de los individuos y grupos, proporcionando una base más profunda para entender la cultura (Schein, 1992).

En el nivel más profundo, se exploran los supuestos básicos, creencias subyacentes arraigadas que a menudo no se cuestionan. Estos supuestos fundamentales guían percepciones de la realidad, relaciones con el entorno y decisiones estratégicas, requiriendo una exploración más profunda y una comprensión de la historia y evolución de la organización (Schein, 1992).

Finalmente, se destaca que estos tres niveles están entrelazados, y entender la cultura implica explorar cómo se relacionan. Además, se enfatiza que la cultura organizacional no es estática y puede cambiar con el tiempo debido a factores internos y externos. En conjunto, la teoría ofrece una perspectiva completa para comprender la cultura organizacional desde sus manifestaciones visibles hasta las creencias fundamentales que sustentan el comportamiento y las decisiones en una organización.

Teoría de O'Reilly, Chatman y D.F. Caldwell

Según la teoría propuesta, la cultura organizacional es un conjunto de valores compartidos, creencias y prácticas que definen la identidad y la forma de operar de una organización. En la cual se destacan cuatro dimensiones que se vinculan estrechamente con la cultura organizacional (Robbins, Coulter, & Pineda, 2018).

La primera dimensión se centra en la Innovación y la aceptación de riesgos, evaluando el grado en que se fomenta a los empleados para que muestren innovación y asuman riesgos en sus funciones.

La segunda dimensión, Atención a los detalles, mide el nivel de precisión, análisis y atención a los detalles que se espera de los colaboradores en sus tareas y responsabilidades.

La tercera dimensión, Orientación hacia los resultados, se enfoca en la función de los gerentes al buscar resultados y sus efectos, destacando la importancia no solo de las técnicas y procesos, sino también del impacto generado por dichos resultados.

La cuarta dimensión, Orientación hacia las personas, busca comprender la toma de decisiones administrativas considerando el efecto resultante en las personas que forman parte de la organización. Esta dimensión destaca la importancia de la consideración humana en las decisiones administrativas.

Estas dimensiones proporcionan un marco integral para entender la cultura organizacional, abordando aspectos clave como la innovación, la atención a los detalles, la orientación hacia los resultados y la consideración hacia las personas. Este enfoque contribuye a una comprensión más profunda de cómo las organizaciones modelan su cultura y cómo esto influye en el comportamiento y las decisiones dentro de la entidad.

2.2.2 Desempeño laboral

Teoría de Formanchuk

En su análisis, Formanchuk (2016) sostiene que la comunicación interna abarca diversas dimensiones, enumerando siete de ellas: esencial, operativa, estratégica, valorativa, motivacional, aprendizaje e inteligencia. La dimensión esencial, según el autor, se enfoca en la existencia misma de la comunicación dentro de la organización, estableciendo una conexión inicial que sirve como punto de partida para sucesivas expansiones y desarrollos. Respecto a la dimensión operativa, se destaca su función en mantener a la organización informada sobre procesos y tareas, asegurando que esta información sea práctica y, por ende, accesible para los colaboradores. En este contexto, se enfatiza que los empleados deben recibir toda la información necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades laborales de manera efectiva

Teoría de la comunicación estratégica

La Teoría de la Comunicación Estratégica representa un enfoque crucial en la gestión de la comunicación organizacional, destacando la necesidad de alinear cuidadosamente los esfuerzos comunicativos con los objetivos estratégicos de la organización. Este enfoque considera la comunicación no solo como un medio de transmisión de información, sino como una herramienta estratégica integral que puede influir directamente en el logro de metas y objetivos específicos de la entidad.

En el corazón de esta teoría yace la premisa de que una comunicación efectiva no solo debe ser clara y coherente, sino que también debe ser diseñada estratégicamente para respaldar las iniciativas y metas más amplias de la organización. Implica un análisis cuidadoso de la misión, visión y objetivos estratégicos, para luego desarrollar estrategias comunicativas que impulsen y refuercen estos elementos clave.

En este contexto, la comunicación se convierte en una herramienta estratégica que va más allá de la simple transmisión de información; se convierte en un medio para motivar, alinear y movilizar a los empleados hacia un propósito común. Además, la Teoría de la Comunicación Estratégica reconoce la importancia de adaptarse a contextos cambiantes, permitiendo a la organización ser ágil en su comunicación para mantenerse relevante y eficaz en un entorno dinámico (Schein, 1992).

2.3 Discusión Teórica

Cultura organizacional

La cultura organizacional conforma un sistema basado en aspectos ideológicos empleados por directivos, fundadores y colaboradores que construyen las bases a través de sus actividades para formar una estructura organizacional. Dentro de toda organización, se destaca la importancia del desarrollo dinámico de actividades y la interacción entre los miembros (Belalcázar Belalcázar, 2012, págs. 41- 44).

Una cultura, formada por individuos que generan una organización, rescata información de manera descriptiva a través de sus sentidos. Los miembros descubren si les agrada la forma en que se desarrollan las actividades, abarcando valores, creencias, hábitos, normas, actitudes, conductas, identidad y el logro esperado dentro de la organización.

Toda cultura organizacional tiene dimensiones esenciales. La atención a los detalles destaca la precisión y atención constante en las actividades. La innovación y aceptación de riesgos fomentan la aceptación del riesgo y la creación de soluciones innovadoras (Díaz, 2020, pág. 82). La orientación hacia los resultados se centra en el desempeño de directivos y gerentes, guiando las actividades hacia lograr efectos esperados. La

orientación hacia el equipo impulsa la realización de actividades laborales mediante equipos de trabajo.

Las dimensiones restantes son la orientación hacia las personas, considerando las decisiones teniendo en cuenta los resultados esperados por las personas; la agresividad, que refleja el grado de competitividad y la reacción de las personas; y la estabilidad, que implica que las actividades dentro de la organización se ajusten a la realidad actual (statu quo) (Gentilin, 2015, pág. 2).

La cultura organizacional actúa como la médula de la organización, cumpliendo funciones y acciones necesarias para todos sus miembros. El concepto de cultura direcciona las estructuras, el sistema y las estrategias de la organización. Para alcanzar los objetivos, se deben establecer proyectos de transformación liderados por las autoridades, influyendo en la cultura organizacional y determinando exigencias, valores, creencias, etc., que afectarán el desarrollo de las actividades de los miembros.

En la cultura organizacional, es crucial que las conductas de los miembros estén alineadas con los objetivos de la organización. Se deben visualizar valores y normas en los comportamientos, y los miembros deben ser capacitados constantemente para apoyar la orientación de los gerentes y fortalecer el programa, generando un mayor compromiso personal por parte de los trabajadores (Cújar Vertel y otros, 2013, págs. 2-5).

Generar una cultura organizacional permite que los miembros desarrollen propósitos estratégicos a favor de la organización y trabajen en conductas dirigidas hacia un autocontrol dentro de un entorno específico. Además, una cultura organizacional brinda identidad a cada miembro que la conforma.

Comunicación Interna

Para definir la comunicación interna, es esencial entender que se desprende de un sistema que implica procesos sociales, un conjunto de técnicas, disciplinas y actividades, abarcando tanto la comunicación interna como la externa. La comunicación externa se compone de mensajes emitidos para orientar la organización hacia diversos públicos externos, buscando proyectar una imagen favorable y promover servicios o productos. Por otro lado, la comunicación interna contribuye al desarrollo, creación y mantenimiento de medios de comunicación, motivando, integrando e informando a los miembros para respaldar eficazmente el trabajo esperado (Aloy, Delgado, & Pérez, 2014).

La comunicación formal implica fuentes u canales oficiales proporcionados principalmente por la empresa. Comprende el entendimiento de las líneas del organigrama institucional, gestionando flujos de información y comunicación. En este contexto, la jerarquía horizontal y vertical se refleja en el comportamiento de los miembros, siguiendo las líneas de autoridad o roles. La actuación del líder es fundamental, ya que comparte herramientas, establece objetivos basados en tipos de comunicación y motiva a los miembros, fomentando un ambiente armonioso y eficiente en el trabajo (Chavarry, 2018, pág. 3).

La comunicación informal surge de relaciones sociales en una institución y se transmite de manera espontánea. Aunque no es oficial, influye en las actividades institucionales y a menudo se basa en percepciones de los empleados. Sin embargo, puede considerarse confusa y vaga, careciendo de confiabilidad y claridad. La comunicación informal, como los rumores, puede generar una estructura inestable y caótica en la organización. Para corregirlo, se requiere un liderazgo firme y la aplicación de técnicas para superar y desmentir rumores, incluso aquellos que se propagan más allá de los trabajadores,

llegando a sus familias. Se reconoce que las personas que desean comunicarse no siempre poseen las técnicas adecuadas y, en ocasiones, recurren a canales informales (Díaz, 2020, pág. 2).

Además de la comunicación formal e informal, existen otros tipos de comunicación interna esenciales en las relaciones entre colaboradores en cualquier organización. La comunicación descendente transmite información de la empresa desde niveles superiores hacia inferiores, dirigiendo y ordenando para lograr los objetivos establecidos por las autoridades. Este tipo de comunicación es común y tradicional en las organizaciones (Paz, 2012, págs. 79- 80).

La comunicación ascendente se origina desde niveles inferiores hasta superiores, transmitiendo inquietudes, quejas, dudas y novedades relacionadas con las actividades organizativas. Aunque implica retroalimentación, presenta deficiencias como falta de interés, ausencia de canales establecidos y la falta de reconocimiento por parte de las autoridades como una comunicación importante y útil (Bonovia & Sanchis, 2017, pág. 3).

La comunicación horizontal, el tercer tipo, se desarrolla entre trabajadores del mismo nivel jerárquico, requiriendo dedicación para lograr integración y coordinación en actividades asignadas. Este tipo de comunicación debe ser fluida, permitiendo accesibilidad y facilitando la coordinación e integración entre colegas del mismo nivel. Sin embargo, enfrenta desafíos como falta de interés y compañerismo (Montoya & De la Rosa, 2014, pág. 10).

2.4 Definición de términos básicos

Comunicación: es aquella acción en la cual podemos intercambiar información entre dos o más personas.

Comunicación Interna: es una estrategia que se emplea para poder llegar a unir al personal de trabajo, para que pueda generar un clima de apoyo mutuo para poder conseguir una productividad por parte de los empleados, en donde se visualice el desarrollo personal y laboral.

Cultura: abarca un conjunto de conocimientos, ideas, costumbres y tradiciones que son adquiridos en el desarrollo de ciertas actividades.

Organización: acción de organizar, generando un orden.

Cultura organizacional: ayuda a definir los límites y comportamientos que se van a destacar en cada miembro que conforma la organización, ayuda a crear una estabilidad en el sistema social para así poder mantener una cultura basada en unidad garantizando el cambio y futuro esperado por parte de las autoridades de la organización.

2.5 Hipótesis de investigación

Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la comunicación interna en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.

2.6 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Ítem	Instrumento	
V.I. La cultura organizacional 1	La cultura organizacional es una estructura de significados e ideas que unifica a los miembros de una organización y orienta su comportamiento. Representa una percepción común entre aquellos que influyen en el comportamiento de uno.	Innovación y aceptación de riesgos	Generación de ideas	1	Cuestionario	
			Apertura a nuevas formas	2		
			Asumir riesgos	3		
			Cultura de experimentación	4		
			Reconocimiento a la innovación	5		
			Claridad en roles	6		
			Rigor en procesos	7		
		Atención a los detalles	Revisión de resultados	8		
			Corrección proactiva	9		
			Foco en calidad	10		
			Enfoque en metas	11		
			Orientación hacia los resultados	Reconocimiento del desempeño		12
				Evaluación continua		13
				Adaptabilidad a cambios		14

			Compromiso con éxito colectivo	15	
			Comunicación abierta	16	
		Orientación hacia el equipo	Colaboración entre departamentos	17	
			Apoyo mutuo	18	
			Cultura de celebración	19	
			Desarrollo de relaciones	20	
			Tiempo de entrega de información	1	
			Comprensión de la información	2	
		Esencial	Comunicación sobre desempeño	3	
			Coherencia en mensajes	4	
			Actualización ante cambios	5	
			Eficiencia operativa	6	
			Colaboración entre equipos	7	
		Operativa	Claridad en manuales	8	
			Resolución rápida de problemas	9	
			Proactividad en la comunicación	10	
			Comprensión de objetivos estratégicos	11	
		Estratégica	Conciencia de cambios estratégicos	12	
V.D. La comunicación interna	La comunicación interna abarca todos los aspectos de la empresa, desde arriba hacia abajo, pasando por los cuadros, directores y empleados.				Cuestionario

	Alcance de metas alineadas	13
	Participación en retroalimentación	14
	Comprensión de decisiones estratégicas	15
	Consistencia con valores	16
	Percepción de coherencia cultural	17
Cultural	Reconocimiento de logros	18
	Participación en iniciativas culturales	19
	Adaptabilidad a cambios culturales	20

Fuente: *Elaboración propia*

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Unidad de análisis, universo y muestra

Unidad de análisis

Los sujetos u objetos de estudio, como personas u organizaciones, se convierten en la unidad de análisis en el estudio que nos ocupan. En este caso, se aplicó la unidad de análisis a los colaboradores de la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL.

Población

La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL.

Muestra

Según Hernández (2016) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recopilarán datos, y que debe definirse o delimitarse con precisión con anticipación; esto debe ser representativo de esa población. En el estudio, se tomó como muestra la totalidad de la población debido a su tamaño mínimo.

3.2 Tipo, nivel y diseño de investigación

Referente al tipo de investigación en concordancia con su objetivo o propósito trazado, se considera como una investigación de tipo aplicada o no sistemática, ya que este tipo de investigación pretende dar solución a una problemática y se engendra en el marco teórico utilizándolo como base científica. Considerado siempre un crecimiento positivo y significativo de erudición, pero con la intervención de forma práctica (Muntané, 2016).

La investigación adquirió un enfoque cuantitativo, porque ya se ha evaluado los antecedentes y los consecuentes para los componentes analizados, cultura organizacional y comunicación interna, observando incluso enfoques de ratificación de resultados de los sujetos analizados. Esto se sustenta de acuerdo a lo que plantea Hernández (2014) Tiene cuatro caracteres, a saber: calcular deficiencias, utilizar estadísticas, probar conjeturas anticipadas y realizar comprobaciones de causalidad. El proceso de los métodos cuantitativos se caracteriza por analizar hechos objetivos, siendo secuenciales, basados en evidencia y deductivos. Precisa también 5 virtudes: se generalizan los resultados, existe dominio de los fenómenos, la exactitud, la repetición y su pronóstico. Martínez (2012), indica que los datos se toman como fuente para someter a pruebas conjeturas, actitudes piloto y experimentos con conjeturas sobre cálculo numérico, pruebas y pasos explícitos.

La investigación es de diseño no experimental, debido a que no se realizó ninguna manipulación intencionada de los componentes, y es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como aquellas en las que se considera las variables y solo en fenómenos observados en su entorno, en su naturaleza para su posterior análisis. Así también, Ñaupás et al. (2018) precisa que el investigador no manipuló variables porque el estudio utilizó métodos narrativos y correlacionales. de acuerdo con el manejo de las variables, se consideró una investigación de tipo no experimental, ya que sustenta en la revisión de información elaborada con anterioridad por diferentes investigadores. Además de que no se realiza ningún tipo de alteración con respecto de las variables (Muntané, 2016).

La investigación fue de carácter de tipo descriptiva, considerando el nivel de detalle en que se ahonda la información, ya que se pretende detallar particularidades, caracteres y rasgos de diferentes individuos, equipos de trabajo o cualquier otro tipo de asociación laboral considerado como un fenómeno de investigación (Esteban, 2018). Por lo tanto, es de tipo descriptiva porque se estudió de acuerdo al contexto y sus particularidades para la situación y la relación de la cultura organizacional y la comunicación interna en la empresa JSM ingeniería y servicios generales Cajamarca 2023. Este es un tipo de correlación de causa y efecto porque el estudio supone que hay dos variables, en ese sentido Hernández et al. (2014) dice que el objetivo de este tipo de investigación es percibir la relación o grado de alianza que existe entre dos o más conceptos, clases o variables de la muestra. A veces simplemente comprobamos la correspondencia entre dos variables. Para evaluar el grado de ajuste entre dos o más variables, la investigación correlacional primero calcula cada variable, luego cuantifica, analiza y establece la relación

3.3 Métodos de investigación

El método empleado en la investigación pasada fue el método científico, el cual de acuerdo a Behar (2016) usa la observación, el experimento o comprobación y la dilucidación con la finalidad de elaborar hipótesis y las comprobaciones. A su vez el estudio emplea un enfoque cuantitativo en razón a que no existen variables cualitativas en el análisis. Asimismo, el nivel de la presente investigación corresponde al tipo correlacional pues se busca establecer una correlación entre la variable dependiente e independiente (Martínez, 2018).

El trabajo actual contempla un diseño de tipo cualitativo no experimental transversal. El diseño transversal se caracteriza por analizar el problema en un momento determinado sin buscar los cambios que puedan dar en las variables a través del tiempo (Hernández, 2016). Por lo tanto, los datos corresponderán sólo al año 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Para el caso de esta investigación se utilizó como técnica la encuesta, teniendo en cuenta que a través de las preguntas especializadas que realizaré como investigador al objeto de estudio, podré obtener como respuesta la opinión de la muestra representativa.

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas (Behar, 2016).

Los instrumentos son las herramientas específicas que se emplearon en el proceso de recogida de los datos. Los instrumentos se seleccionaron a partir de la técnica previamente elegida. En nuestro caso aplico el cuestionario.

El cuestionario. Al respecto, Niño (2019) nos dice que es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas. Las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión.

Instrumentos (explicar el uso del cuestionario)

Se emplearon instrumentos específicos para evaluar ambas variables de estudio con el propósito de recopilar información esencial para llevar a cabo un análisis

correlacional que permitió abordar los objetivos de la investigación mediante el uso de estadísticas descriptivas e inferenciales. Respecto a la variable "Cultura Organizacional", se han diseñado 20 ítems que se distribuyeron con 5 ítems para cada dimensión: Innovación y aceptación de riesgos, Atención a los detalles, Orientación hacia los resultados y Orientación hacia el equipo. En cuanto a la variable "Comunicación Interna", se han establecido 20 ítems que también se dividirán en 5 ítems para cada dimensión: Esencial, Operativa, Estratégica y Cultural. Es fundamental señalar que se empleó una escala Likert de cinco puntos, en la cual 1 representa "Nunca", 2 significa "Casi nunca", 3 indica "A veces", 4 refleja "Casi siempre" y 5 denota "Siempre".

3.5 Validez y confiabilidad

Respecto de la confiabilidad, Oviedo y Campo (2005) afirman que, para la validación de un instrumento a medida, se debe pasar por un juicio de expertos y determinar la consistencia y ausencia de sesgos a través de estadísticos confiables para muestras relevantes. En este sentido se realizó mediante el estadístico alfa de Cronbach para ambos instrumentos, habiendo obtenido 0.875 considera como un nivel alto positivo respecto de la confiabilidad del primer instrumento, y para el segundo instrumento se valoró en ,936 considerado como alto y fuerte el nivel de confiabilidad, como se muestra en las siguientes tablas.

Tabla 2

Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento de cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.875	20

Nota: *elaborado por el autor*

Tabla 3

Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento comunicación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
.936	20

Nota: *elaborado por el autor*

3.6 Técnicas de análisis de datos

Para el desarrollo de esta investigación, el procesamiento manual de datos consistió en la aplicación de ambos instrumentos en los usuarios de la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL.

Para el procesamiento electrónico se aplicó el programa estadístico IBM SPSS versión 27, con este programa se realizó la prueba de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, se calcularon los estadísticos: Media, Mediana, Moda, Desviación Estándar, Varianza, Asimetría, Curtosis; además de las tablas y los gráficos conteniendo los cinco niveles de medida de cada una de las variables y sus dimensiones, también la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov y finalmente se realizó el análisis inferencial se realizó por medio del coeficiente de correlación de Pearson, garantizando de esta forma los resultados y las conclusiones que de estos se desprenden.

Mediante el software IBM SPSS 27 en español, se obtendrá los estadísticos descriptivos, el cual está conformado por tablas de frecuencia y figuras, para luego por medio de del análisis inferencial poder mostrar los hallazgos logrados y detallar las conclusiones.

3.7 Aspectos éticos de la investigación

Los criterios éticos de este estudio son los siguientes:

Consentimiento informado. Previo a la aplicación del instrumento de recolección de datos, se procedió a consultar a los participantes, en este caso, la muestra en estudio, si estaban de acuerdo con participar de forma voluntaria en el desarrollo de la investigación, y se les dio a conocer sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad. Se aseguró la protección de la identidad de las personas que participen como informantes de la investigación.

Observación participante. La incursión de la investigadora en el campo exige una responsabilidad ética por los efectos y las consecuencias que podían derivarse de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio, por lo tanto, la investigadora estuvo presente en el momento de la aplicación de los instrumentos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.8 Resultados

Tabla 4

Medidas de tendencia central Cultura organizacional y Cultura Organizacional

		Cultura organizacional	Comunicación interna
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		3,60	3,60
Mediana		3,70	3,00
Moda		4	4
Desviación estándar		3,360	3,524
Varianza		3,156	2,121

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Figura 1

Percepción de la gestión de comunicación interna y sus dimensiones, respecto de la comunicación interna



De acuerdo con los datos en la Tabla 4, relacionados con variables cultura organizacional y comunicación interna de la empresa JSM ingenierías y servicios generales SRL Cajamarca 2023, debido a la dispersión de datos de la información recopilada y la pertenencia adicional a esta dispersión, con un cambio de 3,156 variación y, de la misma manera, la comunicación interna con una variación de 2,121 considerando una media (3,60) con un porcentaje confiable de 72.5% resultados considerados en la escala como bueno, aunque el 27.5% de los resultados obtenidos son considerados como deficiente, de la misma manera σ (Desviación estándar) de la cultura organizacional que recibe una densidad de información centralizada para el alcance de 5,655 y 9,524 considerando el promedio (3.60) con un porcentaje real de 51.4%, considerado regular, el 27.4% se considera bueno y el 11% se considera malo.

Tabla 5*Medidas de dimensión de Esencial y Cultura Organizacional*

		Esencial	Cultura organizacional
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		3,75	3,60
Mediana		3,00	3,70
Moda		4	4
Desviación estándar		4,356	3,360
Varianza		14,562	3,156

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Según la Tabla 5, considerando la muestra de 30 colaboradores (jefes, operadores, etc.), considerando la comunicación interna esencial y la cultura organizacional, así como de dispersión de datos de información. El valor obtenido para la cultura organizacional obtenido fue de 4,356, también encontró que σ (desviación estándar) obtenida para el esencial considerado la media obtenida (3.75), para normal con el alcance de la evaluación buena, la tasa del porcentaje efectivo es del 80 %, mientras que el 20 % son elegibles para ser deficientes, de la misma manera σ (Desviación estándar) de la cultura organizacional que recibe una densidad de información centralizada para el alcance de 5,655 y 9,524 considerando el promedio (3.60) con un porcentaje real de 51.4%, considerado regular, el 27.4% se considera bueno y el 11% se considera malo.

Tabla 6*Medidas de dimensión de Operativa y Cultura Organizacional*

		Operativa	Cultura organizacional
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		3,68	3,60
Mediana		4,00	3,70
Moda		4	4
Desviación estándar		3,542	3,360
Varianza		5,564	3,156

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Según la Tabla 6, se evaluaron 30 colaboradores (jefes, operadores, etc.) relacionados con la comunicación operativa y la cultura organizacional considerando la dispersión de datos de información, y dependiendo de la variabilidad y el desplazamiento 5,564 para medir lo esencial y la misma forma la cultura organizacional con un valor de 3,156, se ha observado que la desviación estándar obtenida para la comunicación Operativa indica densidad de información centralizada para el rango 5,16 y 9,34 con respecto a la media (3,68) con un porcentaje de 65,5 %, considerado regular, 24.5 % se consideran buenos y, y el 10 % consideran como deficiente a la comunicación operativa, respecto de la cultura organizacional, de la misma manera σ (Desviación estándar) de la cultura organizacional que recibe una densidad de información centralizada para el alcance de 5,655 y 9,524 considerando el promedio (3.60) con un porcentaje real de 51.4%, considerado regular, el 27.4% se considera bueno y el 11% se considera malo

Tabla 7*Medidas de dimensión de Estratégica y Cultura Organizacional*

		Estratégica	Cultura organizacional
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		3,91	3,60
Mediana		4,00	3,70
Moda		3	4
Desviación estándar		4,564	3,360
Varianza		6,213	3,156

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Considerando el contenido de la Tabla 7, considerando la comunicación estrategia y la cultura organizacional, además de la evaluación de 30 colaboradores (jefes, operadores, etc.) en el mismo valor de la variable cultura organizacional, que recibe una densidad de información centralizada para el alcance de 5,655 y 9,524 considerando el promedio (3.60) con un porcentaje real de 51.4%, considerado regular, el 27.4% se considera bueno y el 11% se considera malo. También observando que se encontró que el porcentaje del efecto obtenido de la comunicación estratégica es del 86.3% dentro del alcance de la evaluación regular a bueno relacionado con el valor promedio obtenido, mientras que el 13.7% se consideró como regular; en el caso de la escala deficiente, la concentración de información para los rangos 4,783 y 8,597 que considera una densidad deficiente, no se observó porcentaje acumulado.

Tabla 8*Medidas de dimensión de Cultural y Cultura Organizacional*

		Cultural	Cultura organizacional
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		3,60	3,60
Mediana		4,00	3,70
Moda		3	4
Desviación estándar		3,425	3,360
Varianza		8,136	3,156

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Según la Tabla 5, considerando la muestra evaluada de 30 colaboradores, considerando la comunicación interna cultural y la cultura organizacional, así como de dispersión de datos de información recopilada. El valor obtenido para la cultura organizacional considerando σ (Desviación estándar) obtenida que recibe una densidad de información centralizada para el alcance de 5,655 y 9,524 considerando el promedio (3.60) con un porcentaje real de 51.4%, considerado regular, el 27.4% se considera bueno y el 11% se considera malo, de la misma manera, en el caso de las desviaciones estándar de los Comunicación cultural, la información relativa, la densidad concentrada se concentra. Con base en los valores promedio obtenidos (3,60), que son 5,652 y 7,654 respectivamente, el 38,6% se considera bueno, el 41,4% regular y el 20% lo considera como deficiente.

Análisis inferencial

Cultura organizacional y Comunicación interna

HG_A: existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la Comunicación interna en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

HG₀: No existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la Comunicación interna en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

Tabla 9

Coefficiente de Spearman de la cultura organizacional y Comunicación interna

		Cultura		
		organizacional	Comunicación interna	
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. elaborado por el autor

Se puede evidenciar en la tabla 8, que, se obtuvo un índice de coeficiente de correlación de ,926 siendo considerado como un resultado alto para la escala de Spearman. Así mismo para la significancia se obtuvo un valor de ,000 inferior al 5% de índice de error, entonces se infiere que la relación es significativa; finalmente rechazando la H₀ y aceptando la H_a, Entonces si existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la Comunicación interna en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

Dimensión esencial y Cultura organizacional

H₁: Existe relación positiva entre la dimensión esencial y la Cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023

H₀: No existe relación positiva entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023

Tabla 10

Prueba de Rho Spearman para los Esencial y Cultura organizacional

			Esencial	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Esencial	Coefficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Comunicación interna	Coefficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota. elaborado por el autor

Por lo tanto, como se muestra en la Tabla 9, para lo Esencial respecto de la cultura organizacional, para un índice no paramétrico de 0,876, los resultados muestran que el índice es bastante positivo. El nivel de significancia arroja un valor de 0,000 por debajo de la tasa de error estándar de 0,05, lo que lleva a un rechazo muy significativo de H₀ y a la aceptación de H₁ como verdadera. Así, en la empresa JSM ingeniería servicios generales SRL Cajamarca, para el 2023 existirá una relación directa positiva entre la dimensión esencial y cultura organizacional.

Operativa y Cultura organizacional

H₁: Existe relación directa positiva entre el Operativa y la cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023

H₀: No existe relación directa positiva entre el Operativa y la cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

Tabla 11

Prueba de Rho Spearman para el Operativa y Cultura organizacional

		Operativa	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Operativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,856**
		N	30
	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,856**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Nota. para la data procesada los resultantes fueron procesados en SPSS v.29

Por lo tanto, con base en la información y datos procesados obtenidos en la Tabla 10, el índice de Spearman de la comunicación Operativa y la cultura organizacional es de 0.856, lo que indica un alto grado de correlación positiva en la relación. Para una relación significativa, se estima en el nivel 0,000 con un margen de error de 0,05, que es altamente significativo, rechazando H₀ y aceptando H₁. Y así: en JSM, empresa de ingeniería y servicios generales SRL, Cajamarca 2023 existe una relación positiva directa entre la comunicación Operativa y la cultura organizacional.

Dimensión Estratégica y Cultura organizacional

H₁: Existe relación positiva entre la estrategia y la Cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

H₀: No existe relación positiva entre la estrategia y la Cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

Tabla 12

Prueba de Rho Spearman para la estrategia y la cultura organizacional

			Estrategia	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Estrategia	Coefficiente de correlación	1,000	,927**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Cultura organizacional	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,927**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Nota: para la data procesada los resultantes fueron procesados en SPSS v.29

Con base en las estadísticas presentadas en la Tabla 11, la coordinación de la estrategia respecto de la cultura organizacional resultó en una puntuación de Spearman de 0,927, lo que indica un alto grado de correlación positiva. En términos de significancia, se considera que un valor de 0,000 es inferior a 0,05, lo que significa que la relación es significativa, sujeta a la reducción de H₀ y al supuesto de H₁. Por lo tanto, en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca en 2023 existe una relación positiva directa entre la comunicación estratégica y la cultura organizacional.

Dimensión cultural y Cultura organizacional

HG_A: existe una relación positiva entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

HG₀: No existe una relación positiva entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

Tabla 13

Coefficiente de Spearman de lo cultural y Cultura organizacional

		Cultural	Cultura organizacional
Rho de Spearman	Cultural	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,911**
		N	30
Cultura organizacional	Cultural	Coefficiente de correlación	,911**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. elaborado por el autor

Se puede evidenciar en la tabla 8, que, se obtuvo un índice de coeficiente de correlación de ,911 siendo considerado como un resultado alto para la escala de Spearman. Así mismo para la significancia se obtuvo un valor de ,000 inferior al 5% de índice de error, entonces se infiere que la relación es significativa; finalmente rechazando la H₀ y aceptando la H_a, Entonces si existe una relación positiva entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023.

3.9 Discusión

De acuerdo con la finalidad primordial, determinar la relación de la cultura organizacional en la Comunicación interna de la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023 y con respecto del análisis descriptivo de los resultados, concuerdan con las valoraciones presentadas por Plasencia (2022) de manera similar al método de investigación actual, la mayoría de la gente piensa que la cultura organizacional en términos de Comunicación interna es rutinaria (63%), seguido por un 4% que piensa que es defectuosa y solo un 23% piensa que es efectiva; compare esta vez con la tendencia central. Los resultados obtenidos en la presente investigación en medidas de tasa efectiva fueron del 51.4% que para la escala considera como regular, así mismo para el ámbito considerado como bueno 27,4% fue el porcentaje encontrado y 18% fue considerado como deficiente. Por lo tanto, es claro que ambas encuestas brindan una información de alcance general más enfocada y los resultados obtenidos son aprobados dado que en ambos casos se consideraron instituciones privadas, lo que resultó en una menor tasa de error para esta encuesta, y mostró un mayor rango en la encuesta actual.

En este mismo sentido Puentes y Ramírez (2018) determinaron que, de acuerdo con la naturaleza del esencial obtenido para el 33% de las personas analizadas, casi siempre se consideraron, lo que fue otro resultado de lo que sucedió en la investigación. La explicación será la precisión de la verificación de la gestión de las PAD, en la que presenta la densidad de información concentrada para el alcance de 5,655 y 9,524 relacionados con el promedio recopilado (3,60) con un porcentaje confiable de 72.5 % para la escala para la escala regular a buena, y en ese momento, superior del 27.5% que se valoraron como deficiente; Después de eso, se demostró que ambos estudios tenían concentraciones de información más altas para el alcance regular y, aunque el hecho de que se utilizaron

diferentes estimaciones tanto en estudios como en resultados, se pudo determinar la confiabilidad y aprobación de los resultados en la presente investigación.

A nivel inferencial, de acuerdo con la hipótesis general: existe relación positiva de la cultura organizacional y la comunicación interna en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023, se presentó un nivel de significancia p valor de ,001. Concluyendo en que la correlación entre ambas variables presentó una distribución Gaussiana, por lo tanto, se proceda a negar la H_0 y se asiente la H_1 . De acuerdo con Lucen (2021) de acuerdo con la magnitud cultura organizacional y una muestra semejante con la presente investigación, se obtuvo un índice inferior a la estándar de 0.926, por lo que se rechaza H_0 , es decir, se implementan controles de las actividades de contingencia. Valoración de chi-cuadrado obtenida fue de ,423 y 1 grados de variación y una significación de ,926 por encima de la valoración, rechazando H_0 y el índice R.

Considerando la finalidad particular, determinar la relación de la dimensión Esencial en la Comunicación interna de la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023 y de acuerdo con el análisis descriptivo de los resultados evidenciados, para los procedimientos de la presente investigación se presentó una densidad concentrada de información, respecto de la media obtenida (3,75) con un porcentaje valido de 80% para la escala valorativa de Regular a Bueno y mientras que solo 20% es valorado como Malo; de la misma manera para los Comunicación interna habiendo obtenido densidad concentrada de información para el intervalo 5,655 y 9,524 respecto de la media obtenida (3,60) con un porcentaje valido de 51,4% siendo considerado como Regular, 27,4% considerado como Bueno y 11% considerado como deficiente.

Lo antes mencionado es contrastado por la investigación de Huatuco (2022) Se identificaron parámetros de la comunicación esencial (81% regular o deficiente),

comunicación operativa (54% regular o deficiente) y comunicación estratégica (32% regular o deficiente) para acciones de prevención y acciones tomadas para mejorar los resultados del proceso. De igual forma, entre los encuestados sobre la comunicación operativa, el 41% consideró que fue deficiente, el 38% consideró que era normal y sólo el 12% consideró que era bueno. Con la naturaleza de comunicación estratégica y cultural, el 6% de los colaboradores evaluados considera que es deficiente, el 52% considera que se encuentra en la escala de normal y el 51% lo consideró como bueno. Por lo tanto, está claro que ambos estudios proporcionan información más enfocada dentro del rango normal o rutinario, y los resultados obtenidos respaldan el hecho de que, en ambos casos, en las instituciones de desarrollo de investigación se ha tenido en cuenta, que la tasa de error en este estudio sea insignificante y, por supuesto un volumen de investigaciones más actuales.

A nivel inferencial, de acuerdo con la primera hipótesis específica: el carácter esencial tiene relación con los Comunicación interna en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023. Para Caicedo (2018) El valor de chi-cuadrado calculado a partir de los datos es 9,123, el grado de libertad es 1 y la significancia 0,001 es menor que el valor de la tabla, por lo que se rechaza H_0 , lo que muestra un estadístico de Spearman alto, teniendo en cuenta que la dimensión del programa presenta un buen nivel, esta dimensión se ha eliminado por ser redundante, por lo que se rechaza H_0 . En el mismo sentido, para la presente investigación se puede observar un valor de Spearman ,876 en la dimensión esencial que conduce a un aumento progresivo en la medida u considerada en los Comunicación interna de la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023, con un nivel de significancia de 0.003, menor al esperado en la escala de calificación. lo que lleva al rechazo de H_0 y, por tanto, a la aceptación de H_1 .

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Se concluyó con respecto al objetivo general de la presente investigación, que existe una relación alta directamente positiva y significativa entre la cultura organizacional y la Comunicación interna, es decir cuanto mayor sea el índice de la cultura organizacional respecto de un .926, mejor será el resultado en la optimización de los Comunicación interna respecto de un .893, lo que afecta a todos los colaboradores de la empresa, teniendo que mantener una óptima productividad.
2. Considerando los objetivos específicos, se concluyó que existe una relación moderada entre la variable cultura organizacional y las dimensiones de la comunicación interna, es decir, presentando una media de 3.60 también de 3.75, 3.62, 3.65 y 3.60 respectivamente de cada dimensión, así mismo los niveles de sesgo de información son bajos, lo que ratifica la cultura organizacional como factor determinante.
3. Concluimos que existe una relación moderada pero significativamente positiva entre las dimensiones de la comunicación interna y la cultura organizacional en la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023. Se evidenció un nivel moderado a alto positivo de índice de Spearman de ,876 ,856 ,827 ,911, respectivamente para cada dimensión respecto de la variable cultura organizacional, aceptando la hipótesis para todas las determinantes planteadas.
4. Finalmente, concluimos que existe una relación directamente significativa positiva variable cultura organizacional y la dimensión comunicación estratégica. Es decir, que la comunicación es fundamental para establecer relación en la gestión institucional, afectará los tiempos, productividad y resultados al momento de optimizar dicha dimensión.

Recomendaciones

1. Promover la información oportuna a la empresa JSM ingeniería y servicios generales SRL Cajamarca 2023. Sobre la importancia de la cultura organizacional y su relación con los Comunicación interna mediante la implementación de recomendaciones para mejorar los procesos de la empresa para que se establezcas una coordinación solida entre las diferentes áreas de la empresa.
2. Coordinar con JSM ingeniería y servicios generales SRL respecto de implementar en su totalidad los manuales de convivencia y de procedimientos ante conflictos para que se puedan ajustar los planes de contingencia y así permitir el desarrollo de las funciones de los colaboradores con una mayor eficiencia.
3. Recomendar a JSM ingeniería y servicios generales SRL, para integrar a empleados de diferentes partes de la empresa a través de talleres y capacitaciones con la finalidad de que comprendan que trabajando en equipo llegarán a cumplir los objetivos planteados e integración de sistemas para optimizar recursos y tiempos.
4. Coordinar con JSM ingeniería y servicios generales SRL, a quienes ocupen cargos de dirección dentro de la empresa con los antecedentes necesarios para tomar decisiones en el plazo acordado, respecto a conflictos y ejecución de planes de contingencia.
5. Coordinar con JSM ingeniería y servicios generales SRL, la distribución estratégica de funciones y actividades con la finalidad de permitir mejorar y agilizar los tiempos entre cada proceso y resultado de cada área.

REFERENCIAS

- Acosta, L. (noviembre de 2020). *Estado del arte sobre cultura organizacional en Colombia entre los años 2015 - 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/1774/1/2020LuisAlexanderAcostaBeltran.pdf>
- Alfaro, R., & De La Torre, C. (2019). Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22024/Alfaro%20Cabrera%20Ruby%20Kelly%20-%20De%20La%20Torre%20Cruzado%20Carlos%20Bryan.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Aloy, J., Delgado, M., & Pérez, X. (2014). *Comunicación interna en la empresa*. UOC.
doi:<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NnKaBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=comunicaci%C3%B3n+interna+&ots=iEnV2NPWMz&sig=Qn9X37DMdf04UJMGVR6wVRYqI1c#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20interna&f=false>
- Anselmo, M. (2018). *Comunicación interna y cultura organizacional en la empresa AKRON International S.A.C, Lince - 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24663/Anselmo_CMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Behar, D. (2016). *Metodología de la Investigación* (8va ed.). Bogotá: Shalom.

- Belalcázar, S. (2012). Cultura organizacional. *Dialnet*, 12(1), 41 - 51.
doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5229778>
- Bonovia, T., & Sanchis, P. (2017). Análisis del Sistema de Comunicación Interna de una Pequeña Empresa. *Working Papers on Operations Management*, 8(1), 13.
doi:<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/96048/7390-27610-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caicedo, A. (2018). *Diseño de una estrategia de comunicación interna para fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa RUBBERCOM*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2468/1/76752.pdf>
- Castro, A., & Molina, P. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional y el trabajo en equipo en el éxito de los proyectos de dos empresas de los sectores de construcción y tecnología de la información*. Obtenido de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9953/CastroAdriana2020?sequence=1>
- Chavarry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 7.
doi:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios generales*, 29(18), 6.
doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0123-59232013000300010

- Díaz, P. (2020). La triple dimensión de la cultura organizacional: un estudio aplicado a empresas de modo españolas. *Prisma social*, 1(29), 80 - 97.
doi:file:///C:/Users/SONY/Downloads/15178.pdf
- Espinoza, A., & Gaspar, J. (2018). *Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del centro de Salud Ascensión Huancavelica 2018*.
Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2136/9-.%20T051_47492664.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Formanchuk, A. (2016). *Comunicación Interna –Dirección y Gestión de Empresas*.
Málaga: Vértice. Obtenido de <http://formanchuk.com.ar/todosignifica/como-hacer-un-plan-de-comunicacion-interna/>
- Gentilin, M. (2015). Las tres dimensiones de la cultura organizacional. Una propuesta teórico - metodológica. *Investigación cualitativa en ciencias sociales*, 3(1), 3.
doi:<https://proceedings.ciaiq.org/index.php/ciaiq2015/article/view/170/166>
- Hernández, R. (2016). *Metodología de la investigación* (3era ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Huatuco, A. (2021). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional en la Institución Educativa Integrada "Pitágoras" Periodo 2020*.
Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10065/1/IV_PG_MRHGO_TE_Huatuco_Janampa_Restringido_2021.pdf
- Lucen, C. (2021). *Influencia de la comunicación interna y la cultura organizacional en una institución educativa 2021*. Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10364/1/IV_PG_MRHGO_TE_Lucen_Soldevilla_2021.pdf

Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. CENGAGE.
doi:<https://bit.ly/3EToBhK>

Mestanza, R., & Ubillus, M. (2019). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del instituto Cayetano Heredia*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2220/1/TL_MestanzaAhumadaRocio_UbillusCarbonelMaria.pdf

Montoya, M., & De la Rosa, L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Razón y Palabra*, 1(87), 25.
doi:<https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>

Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe* (2da ed.). Bogotá:: Ediciones de la U.S.L. doi:<https://bit.ly/3qe9prm>

Paz, V. (2012). *Comunicación organizacional*. Tlalnepantla.
doi:https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651673849&Signature=eMwv15fAP2VXw7YVVGkqG~h5ps5Gkb2qRMMxAP2NCjEhp4XuUVOz38YoA0oWPid1flxRLdI-FtWNxwhnJpJTbnAUS6HH5mNigWPv92QOI3rwCpLLkh4D

Plasencia, Y. (2022). *Comunicación organizacional interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Menú Express E. I. R. L de Cajamarca, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29494?show=full>

- Puentes, A., & Ramírez, P. (2018). *Relación entre la cultura organizacional y la motivación de los empleados de la fábrica Emsucol*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/13899/2018adrianapuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., Coulter, M., & Pineda, L. (01 de Enero de 2018). *Administración (13a.ed.)*. Mexico: Pearson. Obtenido de <https://ebookcentral.bibliotecaupn.elogim.com/lib/upnpe/reader.action?docID=5808969&query=motivacion+laboral>
- Ruiz, S. (2019). *La comunicación interna, factor estratégico en el desarrollo y posicionamiento de la mediana empresa. Caso Grupo Comercial Tolimense GCT*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/46863/La%20comunicaci%c3%b3n%20interna%2c%20factor%20estrat%c3%a9gico%20en%20el%20desarrollo%20y%20posicionamiento.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Schein, E. (1992). *Cultura organizacional y liderazgo (2nd ed.)*. San Francisco: Jossey-Bass.

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Preguntas de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Escala
<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPOTESIS GENERAL</u>	VARIABLE 1		
¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la comunicación interna en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023?	Establecer la relación que existe entre la cultura organizacional y comunicación interna en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	Existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la comunicación interna en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	La cultura organizacional		
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u>	DIMENSIONES		
¿Qué relación existe entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023?	Establecer la relación que existe entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	Existe una relación positiva entre la dimensión esencial y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	Innovación y aceptación de riesgos	Tipo: Básica	Nunca
			Atención a los detalles	experimental	Casi nunca
			Orientación hacia los resultados	Enfoque: Cuantitativo	A veces
			Orientación hacia el equipo	Alcance: Correlacional	Casi siempre
			VARIABLE 2		
¿Qué relación existe entre la dimensión operativa y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023?	Establecer la relación que existe entre la dimensión operativa y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	Existe una relación positiva entre la dimensión operativa y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	La comunicación interna		
			DIMENSIONES		

¿Qué relación existe entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023?	Establecer la relación que existe entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	Existe una relación positiva entre la dimensión estratégica y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	Esencial Operativa Estratégica Cultural
¿Qué relación existe entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023?	Establecer la relación que existe entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	Existe una relación positiva entre la dimensión cultural y la cultura organizacional en la empresa JSM Ingeniería y Servicios Generales SRL, Cajamarca 2023.	

Anexo2: Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO

Agradecemos marcar su respuesta en forma anónima con la mayor transparencia y veracidad a las preguntas del cuestionario. Para contestar este cuestionario solo tendrá que marcar con un aspa (x) la opción de respuesta que considere más adecuada correcta de acuerdo a perspectiva y/o conocimiento.

Instrucciones: Lea con atención cada pregunta y marca con “x” según su opinión.

1= Nunca

2= Casi nunca

3= A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

PARTE I: Cultura organizacional

	ITEMS	PUNTAJE				
N°	Dimensión N° 01: Innovación y aceptación de riesgos	1	2	3	4	5
1	¿Se fomenta la generación de nuevas ideas?					
2	¿La organización está dispuesta a probar nuevas formas de hacer las cosas?					
3	¿Se anima a los empleados a asumir riesgos en busca de soluciones innovadoras?					
4	¿Se alienta a probar nuevas estrategias incluso si pueden fallar?					
5	¿Se reconoce la aportación de ideas innovadoras?					
	Dimensión N° 02: Atención a los detalles	1	2	3	4	5
6	¿Se comunican claramente los roles y responsabilidades?					
7	¿Con qué frecuencia se siguen procesos detallados en el trabajo diario?					
8	¿Se revisan minuciosamente los resultados de proyectos y tareas?					
9	¿Se fomenta la corrección proactiva de errores antes de que se conviertan en problemas mayores?					

10	¿Qué tan prioritaria es la importancia que se le da a la calidad en nuestras operaciones diarias?					
Dimensión N° 03: Orientación hacia los resultados		1	2	3	4	5
11	¿Se destaca la consecución de metas en nuestra cultura laboral?					
12	¿Se suele reconocer el logro de objetivos establecidos?					
13	¿Se realiza una evaluación continua de los resultados para identificar áreas de mejora?					
14	¿La organización muestra flexibilidad y adaptabilidad frente a cambios externos?					
15	¿Sientes un fuerte compromiso en el equipo para lograr el éxito colectivo?					
Dimensión N° 04: Orientación hacia el equipo		1	2	3	4	5
16	¿Suele ser abierta la comunicación dentro del equipo para compartir ideas y preocupaciones?					
17	¿Existe una colaboración adecuada entre diferentes departamentos o equipos?					
18	¿Consideras que los miembros del equipo se apoyan mutuamente en sus tareas?					
19	¿Se celebran los éxitos del equipo de manera regular?					
20	¿Se fomenta el desarrollo de relaciones sólidas entre los miembros del equipo?					

PARTE II: Comunicación Interna

ITEMS		PUNTAJE				
N°	Dimensión N° 01: Esencial	1	2	3	4	5
1	¿Recibes la información importante para tu trabajo a tiempo y de manera fácil de entender?					
2	¿Entiendes la información que compartimos en todos los niveles de la empresa?					

3	¿Usamos la comunicación para hablar sobre aspectos críticos de tu desempeño laboral?					
4	¿La información importante se comunica de manera consistente en toda la organización?					
5	¿La información se actualiza cuando algo cambia en la empresa?					
	Dimensión N° 02: Operativa	1	2	3	4	5
6	¿La comunicación te ayuda a realizar tus tareas diarias de manera efectiva?					
7	¿La comunicación facilita tu trabajo con diferentes equipos?					
8	¿La información sobre cómo hacer las cosas está clara para ti?					
9	¿Usamos la comunicación para resolver tus problemas operativos?					
10	¿Fomentamos que hables antes de que los problemas se vuelvan grandes?					
	Dimensión N° 03: Estratégica	1	2	3	4	5
11	¿La comunicación te dice claramente lo que la empresa quiere lograr?					
12	¿Te enteras claramente de cambios importantes y cómo afectan a todos?					
13	¿La comunicación te ayuda a trabajar hacia los mismos objetivos que la empresa?					
14	¿Usamos la comunicación para que compartas tu opinión sobre la estrategia?					
15	¿La comunicación te informa de decisiones estratégicas y sus implicaciones?					
	Dimensión N° 04: Cultural	1	2	3	4	5
16	¿La comunicación refleja y refuerza los valores y la cultura de la empresa?					
17	¿Sientes coherencia entre la comunicación interna y la cultura que la empresa promueve?					

18	¿Usamos la comunicación para destacar tus logros alineados con la cultura de la empresa?						
19	¿Fomentamos tu participación activa en la creación de la cultura empresarial?						
20	¿La comunicación se adapta para mostrarte cambios positivos en la cultura organizacional?						