



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Niveles de percepción de la comunicación organizacional  
en los organismos electorales - 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión pública

**AUTORA**

Br. Vicentina Adalinda Vera Barrios

**ASESORA**

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Reforma y Modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2019**



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): VERA BARRIOS, VICENTINA ADALINDA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS ORGANISMO ELECTORALES - 2018**

Fecha: 27 de enero de 2019

Hora: 11:45 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera

Firma: 

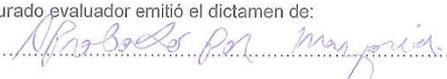
**SECRETARIO:** Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma: 

**VOCAL:** Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:



Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

**Dedicatoria**

A mis padres y a mis hijos que son el motor de mi superación

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, a las personas que me apoyaron para hacer realidad esta tesis a las almas de las personas que siempre estarán en mi corazón y a las personas que el Divino Hacedor puso en mi camino apoyándome en el logro de esta investigación. A los docentes, en especial a la Dra Luzmila Lourdes Garro Aburto por su tiempo conocimiento y experiencia.

### Declaratoria de autoría

Yo, Vicentina Adalinda Vera Barrios, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "Niveles de percepción de la comunicación organizacional en los organismos electorales - 2018", presentada, en 82 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de enero de 2019



Vicentina Adalinda Vera Barrios

DNI N° 07267277

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: "Niveles de percepción de la comunicación organizacional en los organismos electorales - 2018".

La investigación tiene como objetivo determinar los niveles de los "Niveles de percepción de la comunicación organizacional en los organismos electorales - 2018".

La investigación está dividida en capítulos: En el Capítulo I Introducción: conformada por la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al contenido, formulación del problema, justificación del estudio, y los objetivos. Capítulo II Método: Es el diseño de investigación, su variable, la operacionalización, su población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusión, Capítulo VI Recomendaciones, Capítulo VII Referencias y finalmente el apartado que corresponde a los anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice de contenido

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Trabajos previos internacionales	17
1.2.2 Trabajos previos nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	38
1.5 Justificación del estudio	39
1.6 Objetivos	40
1.6.1 Objetivo general	40
1.6.2 Objetivos específicos	41
<b>II. Método</b>	
2.1 Diseño de investigación	43
2.2 Variables, Operacionalización	43
2.3 Población y muestra	44
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos,	45
2.5 Métodos de análisis de datos	47
2.6 Aspectos éticos	47

<b>III. Resultados</b>	
<b>IV. Discusión</b>	54
<b>V. Conclusión</b>	57
<b>VI. Recomendaciones</b>	60
<b>VII. Referencias</b>	63
<b>Anexos</b>	70
Anexos 1. Artículo científico	
Anexos 2. Matriz de consistencia	
Anexos B. Instrumentos de medición	
Anexos C. Base de datos	
Anexos D. Constancia de autorización para la investigación	
Anexos E. Certificado de validez de contenido	

**Índice de tablas**

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Comunicación Organizacional.	44
Tabla 2	Distribución de la población	44
Tabla 3	Coeficiente de Fiabilidad de la escala de medición	46
Tabla 4	Nivel de Comunicación Organizacional Promedio por Dimensión	49
Tabla 5	Coordinación en Reniec	50
Tabla 6	Niveles de información en Reniec	51
Tabla 7	Niveles de contribución en Reniec	52
Tabla 8	Niveles de confianza en Reniec	53

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Nivel de Comunicación Organizacional Promedio por Dimensión	49
Figura 2	Niveles porcentuales de coordinación en un Organismo Electoral	50
Figura 3	Niveles de información en Reniec	51
Figura 3	Niveles de Contribución en Reniec	52
Figura 4	Niveles de Confianza en Reniec	53

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar los Niveles de percepción de la comunicación organizacional en los organismos electorales - 2018

Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo básico y diseño no experimental de corte transversal. Cuya muestra estuvo conformada de 77 servidores del sistema electoral, definida probabilísticamente. Se usó la técnica de encuesta y cuestionario, con instrumento validado mediante juicio de expertos, de la Tesis “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016” instrumento para medir cuatro dimensiones de la comunicación organizacional: coordinación, información, contribución y confianza, el cual consta de 17 ítems de los cuales 5 para dimensión coordinación, 4 ítems para la dimensión información, 5 ítems para la dimensión contribución y 3 ítems para la dimensión confianza, para la escala de respuesta se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el valor de Alpha de Crombach, el cual fue de 0.872. Así mismo el análisis de los datos evidenció un promedio de la variable de 4.15 y un resultado de 70.84 lo cual representa que la comunicación organizacional, dentro de la institución, se percibe como “Eficiente”

**Palabras clave:** Comunicación Organizacional, Satisfacción laboral, actitud, motivación, coordinación, información, contribución, confianza

## Abstract

The objective of the research was to determine the levels of perception of organizational communication in the electoral bodies - 2018

A qualitative - quantitative approach, basic descriptive type and non - experimental cross - sectional design was carried out. Whose sample consisted of 77 servers of the electoral system, defined probabilistically. The survey and questionnaire technique was used, with an instrument validated by expert judgment, of the thesis "Organizational communication and job satisfaction in the company Sour Comunicaciones S.A.C. Lima - 2016 "instrument to measure four dimensions of organizational communication: coordination, information, contribution and trust, which consists of 17 items of which 5 for coordination dimension, 4 items for the information dimension, 5 items for the contribution dimension and 3 items for the confidence dimension, for the response scale the Likert scale with 5 options was used. The reliability of the instrument was determined by the Crombach's Alpha value, which was 0.872. Likewise, the analysis of the data showed an average of the variable of 4.15 and a result of 70.84 which represents that the organizational communication, within the institution, is perceived as "Efficient"

Keywords: Organizational Communication, Job satisfaction, attitude, motivation, coordination, information, contribution, confidence

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

La comunicación organizacional es un campo amplio que abarca todas las formas de comunicación que permiten a las organizaciones, tales como compañías, agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro funcionar, crecer, conectarse con las partes interesadas y contribuir a la sociedad. La comunicación organizativa incluye tanto las comunicaciones internas, como los módulos de capacitación de los empleados, los mensajes sobre la misión de una organización, las comunicaciones interpersonales entre la gerencia y los empleados, y la comunicación profesional como los correos electrónicos. También incluye comunicaciones externas, como anuncios de relaciones públicas, comunicados de prensa, materiales de marketing y creación de marca. En ese sentido destaca Alejandro Formanchuk (2015), con el concepto establecido por Peter Drucker quien afirma el 60 por ciento de los problemas empresariales se debe a una mala comunicación. debido a que es un elemento clave, Formanchuk enfatiza que la mala comunicación muchas veces se usa como excusa para disimular deficiencias de gestión organizacional, por eso es importante establecer claramente cuando un problema es de comunicación organizacional y cuando es de gestión organizacional.

Considerando estos factores el profesor Andrés Hatum estableció que todas las organizaciones deben tener una adecuada comunicación fluida para transmitir en forma clara las directivas de la empresa.

A finales de los ochenta Paul Watzlawick, mencionaba que existe la Imposibilidad de no comunicar cuando los directivos sin comunicar, dificultan la interacción. "Una organización es orientada por la estrategia y dan significado deliberadamente en su comunicación" (Francisco y Garrido, 2018).

En la actualidad gracias a la comunicación global se ha creado una constante demanda de información. El público necesita de información precisa, específica rápida y segura para lograr sus objetivos. La comunicación organizacional es el desarrollo de trasmisión de información dentro de la Institución, por eso la búsqueda del mejoramiento de la fluidez adecuada y precisa de información, siendo la parte medular del funcionamiento y desarrollo de las Instituciones.

El centro que aplico el presente estudio de investigación es El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), este es organismo autónomo encargado de la identificación de los ciudadanos en Perú, considerando que uno de los fines de la administración pública es lograr la optimización de los procesos, por lo que se hace necesario investigaciones que permitan analizar el comportamiento de la comunicación organizacional en un organismo que ha logrado obtener condecoraciones como el Premio Iberoamericano de la Calidad 2012, en la categoría Administración Pública Grand. Siendo una organización que trabaja con un alto nivel de exigencia, llegando a emitir en el 2012 un total de 7'254,696 DNI, superando en 20.8% la meta establecida inicialmente de 6'003,175 DNI para dicho año, otros premios conseguidos fueron el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2012, y el comité de Gestión de la Calidad de la Sociedad Nacional de Industrias, reconocimientos en el marco de la Semana de la Calidad. Procesos en donde la comunicación organizacional cumple un rol preponderante donde la buena información, permite tener el material de trabajo con calidad, el personal entrenado para su función, ya que lo más valioso es el tiempo, una buena inducción. Conjuntamente con una comunicación clara y precisa para mejor uso de la administración. Siendo parte elemental en el desarrollo de la comunicación organizacional, las universidades, con sus investigaciones cumplen un rol importante en la mejora de las organizaciones. Luchar para que se den cambios en el desarrollo del país, tenemos que hacer uso de una buena comunicación organizacional para lograr un trabajo exitoso.

El que es foco de análisis de esta investigación, la comunicación organizacional en el Registro Nacional de Identificación y estado civil (RENIEC), enfocada a prestar un mejor servicio de atención del ciudadano. Cambios que son necesarios por el crecimiento de la población y desarrollo de la tecnología y transparentar los actos desarrollados, por encontrarse la data y el historial de registro domiciliario a fin de cumplir con los requisitos legales y tener un trabajo más organizado y mejor planificado.

El Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - el Registro Electoral tiene a su cargo:

Primero, realizar las actividades de la Sub-Gerencia de Verificación domiciliaria y Procesamiento. Segundo, desarrollar actividades de la Sub Gerencia de Verificación de Firmas y Apoyo Técnico Electoral. Tercero, entregar información Estadística Electoral (Portal Institucional- Registro Electoral)

Desde la fundación de la República hasta 1931, las elecciones estaban a cargo de las municipalidades. De 1931 a 1993 a cargo del Jurado Nacional de Elecciones y Registro Electoral. Con la Constitución de 1993 se separa en tres organismos autónomos: la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE), el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) y el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), entre los que se distribuyeron las diferentes competencias relacionadas con dicha función. (Cuadros, 2017)

Por primera vez el referéndum para aprobar la Constitución de 1993, once elecciones, relato su obra de tres volúmenes nombrado: “Mis Votos Singulares. Historia de un fraude que no debe repetirse”. A quien, le plantearon ser Presidente del JNE y él nunca aceptó el ofrecimiento, siempre firme: Primero se cumple la ley”. En pleno fujimorato, Vladimiro Montesinos Torres, muchas veces, lo tentó Pero él siguió, invariable con la verdad. Noriega (2013) en miscelánea del blog periodístico, sobre el doctor Juan Chávez Molina: Efectivo señor de la ley.

Es necesario transmitir la historia real de grandes hombres que hicieron historia. Sobre todo resaltar los valores, que no fueron doblegados pese a los momentos muy duros que les tocó vivir, luchando por los valores que hoy han venido a menos.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **1.2. 1 Internacionales**

Ponjuan (2018) en su tesis sobre información y conocimiento de los recursos organizacionales de la Habana Cuba, establece como objetivo reducir el trámite superfluo a nivel oficial. El describe la teoría de Taylor de la anexión de valor, así como la categoría de las capacidades de investigación y de la programación estratégica. Davenport (2001) expresaba que los datos

registrados, información obtenida y conocimiento no son conceptos intercambiables sino fundamentales. La selección y uso adecuado de estos tres factores son básicos para el desarrollo y el éxito de la empresa.

A partir de la difusión estudiosa y la ayuda tecnológica en comunicación desde las universidades "las entidades universitarias, son emisores de juicio firme y siembran la idea para el avance individual y general". El establece que diseñar efectos de averiguación especializadas con técnicas de servicio en las que proteja la reputación optimizando las destrezas de información con manejos de servicio que ayuden a la concientización y sensibilización de los diferentes actores en cuanto a la importancia de la comunicación de las ciencias. (Suarez, 2018). En relación a esta propuesta Carlos Scolari afirma que, "todas las tecnologías de la comunicación son sociales por los valores que imprimen a sus productos, por los procesos de consumo que desatan, por las concatenaciones que establecen con otras tecnologías" (Scolar, 2008).

Con la información de las ciencias a nivel mundial, ayuda de la comunicación maximiza los resultados, coordinar para no duplicar trabajos y ahorrar energías, auditando para viabilizar, sujetas a una mejora continua. Toma la cita "Planificar no es otra cosa que el intento del hombre por crear su futuro y no ser arrastrado por los hechos" de Carlos Matus (Suarez, 2018, p. 186)

Flores (2017) en su investigación titulada *La Comunicación Organizacional en la Prevención de Riesgos Laborales*, se centra en procesos de comunicación en el uso de la difusión de la prevención de riesgos en instituciones de Madrid. El objetivo, es registrar los escenarios de conocimiento del mensaje efectivo entre la Comunicación Organizacional y la Prevención de Riesgos Laborales examinando, tácticas y planes de comunicación con elementos narrativos, técnicas de análisis contribuyente, investigaciones bibliográficas y examen documental. Es una investigación explicativa y descriptiva, cualitativa dado que utiliza técnicas para. Identificar debilidades, restricciones de actores sociales, desenvuelve sus potencialidades y fortalezas

en componente de comunicación y prevención de riesgos y salud ocupacional. Fomenta la cultura participativa, establecer estrategias logra la sensibilización y compromiso con la Institución. (Flores, 2017, p. 19).

Aracil (2016) en su investigación titulada *Gestión estratégica de la reputación en una Empresa Informativa de Madrid, "desde una perspectiva fenomenológica, con una metodología cualitativa basada en la observación y estudio, el análisis y el tratado para extraer los desenlaces conclusivos"*. El objeto fue analizar la evolución de la comunicación empresarial y del argumento social, para plantear un piloto de organización que reconozca las requerimientos del futuro imaginable, su objetivo de la comunicación posicionar a la empresa en su mercado, reconocible por cualesquier ente. Siendo el fruto de las palabras de la organización con los medios una clave, proveído en la capacidad de difusión de ese contorno exterior de la compañía. Propone la comunicación como criterio de valor de la gestión.

Las iniciaciones de la comunicación como actividad profesional se sitúan en Estados Unidos a principios del siglo XX, según Martín Martín. En 1906, Ivy Ledbetter Lee, periodista y comunicador americano, vio la jerarquía de la comunicación, cuando a través de ella consiguió cambiar, entre otras, la mala imagen pública del poderoso e influyente Grupo Rockefeller. Se le considera el padre de la Comunicación Empresarial e Institucional y Relaciones Públicas. Para él, "la labor desarrollada en nombre de las empresas e instituciones consiste en facilitar a la prensa y al público materia informativa, expedita y precisa sobre todo argumento cuyo valor y utilidad le haga digno de ser reconocido por ellos". A Lee se unió posteriormente otro buen comunicador, George Greel, y en 1923 el investigador vienés de Sociología y Psicología, y profesor de la Escuela de Sociología de la Universidad de Nueva York, Edward L. Bernays, a quien se atribuye el primer libro universitario publicado sobre esta materia (*Cristallizing Public Opinion*). (Aracil, 2016, p. 28)

### 1.2.2. Nacionales

García (2017) en su investigación titulada *la Valoración Del Aporte De La Comunicación Interna y Factores Relacionados. Investigación En Organizaciones Privadas de Lima*, en comunicaciones, de la Universidad Católica del Perú, desde un enfoque cualitativo, en cinco organizaciones privadas de Lima Con el propósito exploratorio y descriptivo. La comunicación interna es un elemento primordial de información, desarrollo de recursos humanos, mejora del clima laboral, con el respectivo compromiso y aumento de la productividad que con lleva al desarrollo de los factores competitivos de la empresa. El objetivo fija la contribución específica, de enfoque cualitativo con entrevistas a comunicadores sociales, comunicación interna de mayor importancia en la empresa, enfatizando tres aspectos esenciales el sustento y mejora del clima laboral, la motivación y compromiso de elevar el beneficio de los trabajadores, mostrando que la evaluación no es óptima o deficiente, con la priorización de la comunicación interna respecto a la calidad de cultura organizacional, ligada al comunicador y su gestión. (García Hermoza, 2017)

Tejada (2017) en su investigación titulada *Las redes sociales como canales útiles en el acercamiento de jóvenes universitarios de pregrado en Lima .La experiencia en Facebook de "MASATO: más saber para todos"*, La cultura y comunicación científica son conceptos que se interrelacionan. Muestra contenidos informativos para un público general. Alumnos de Lima Metropolitana tienen carga total en medios sociales, básico en Facebook, y crea interés en contenidos científicos y cultura científica. Usando fanpage que es visible para todos para desarrollar el interés del usuario común. Usando la diversión, identifica e incluye aspectos científicos en contexto diario forma la sistemática más efectivos para la comunicación científica, (Tejada, 2017).

Castillo (2016) en su investigación titulada *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en Lima – 2016*, en la Autónoma del Perú, Administración, su objetivo establecer la analogía entre la comunicación organización y la satisfacción laboral, el diseño es correlacional. La población de 50 colaboradores. De la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016 .Uso como instrumento

una averiguación de 17 preguntas, en base a la escala de Likert, con cuatro espacios del cuadro de operacionalización de variables, el material para la variable satisfacción laboral. Forma correlación entre ambas variables, a mayor comunicación organizacional, mayor desarrollo.

Delgado & Núñez (2015) En su investigación titulada. *El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: en una empresa transnacional del sector energía en el Perú*. Para Magíster en la Universidad del Pacifico.

Fijada en concentres y negocios, con indecisión en el personal, reflejado en el ambiente laboral, La suposición de ocho períodos del cambio, según John P. Kotter, en cuestionario a los trabajadores, encontró fallas en el proceso. Para diagnosticar la comunicación interna con exposición mixto (cualitativo / cuantitativo), en cuestionario al 100% del personal de cinco gerencias; se demostró faltas en la comunicación interna, localizando problemas en la gestión de las direcciones no empoderaron sus equipos ni lideraron el cambio. Recomendando analizar las brechas comunicacionales, con un liderazgo firme con una comunicación transversal liderada por las direcciones de primera línea empoderando e involucrando a las principales áreas de la organización. (Delgado & Núñez, 2015)

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Evolución histórica de la comunicación**

La historia de la comunicación organizacional se empieza a descubrir en los ambientes científicos con la revolución industrial y la revolución de las corporaciones modernas. Definiéndose entre los años 1950 y 1960. Al inicio las investigaciones fueron realizadas analizando la comunicación dentro de la organización bajo una perspectiva social científica. Sobre los 80 Linda Putnam and Michael E. Pacanowsky publicaron su libro comunicación y organizaciones en investigación interpretativa, que sirvió de base para definir la importancia de la interpretación de los métodos de investigación en la comunicación organizacional (Wrench, 2012)

## La prehistoria

**Señales de humo:** Causado por el fuego, que ellos descubrieron,

**Petroglifos:** Tallados en peñascos,

**Símbolos** se creaban con pedruscos de matices. De vistas, arte rupestre

**Gestos:** Señales no verbales gestos como guiños, inclinaciones de brazos, manos y dedos, entre otros.

**Las técnicas de información se cataloga en:**

**Escultura;** Modelación de barro, madera, piedra, dándole formas

**Geoglifos:** Formas edificadas en bajadas de colinas o explanadas, de piedras sombrías de origen volcánico a modo de cerámica, con un base más suave.

**Jeroglíficos:** Insignias y no en efectos alfabéticos. (Pellegrini, 2016).

La prehistoria inicia con la vista de las originarias personas, 2 500 000 años-6 000 años. Al no encontrarse la escritura, solo restos humanos hallados (adornos, armas, vasijas...). Se ha dividido, en tres períodos: el Paleolítico, donde la persona vive de la caza y la recolección; en el Neolítico, introduce la agricultura, la ganadería; y en la Edad de los Metales, se pretende a manipular el cobre, el bronce y el hierro para fabricar armas, herramientas, y se idea la rueda. (Carreton, 2018)

Rivera (2006) escribe en la revista, ArqueoWeb - sobre Arqueología en Internet - ISSN: 1139-9201, en investigación sobre Conducta y Lenguaje estudia El análisis de la Prehistoria, evolución del género Homo, en el periodo Paleolítico, "no se realiza habitualmente en las especialidades históricas, sino en los

parámetros de la paleontología, lingüística, antropología, psicología y neurología" (Rivera, 2006).

### **La Edad Antigua**

En la Edad Antigua inicia la escritura, hacia 6500 a. C., por medio de sonidos, señales, gestos. Los chinos idearon el papel 105 d.C. También nace el catolicismo. (Chan, 2015).

La concepción del constructo comunicación Es una agilidad ludo educativa. El objetivo es edificar conjuntamente y de representación en conjunto un grupo de conocimientos acerca de casos sindicales, didácticos y formativos que bosqueja la afiliación de los nuevos medios de comunicación en la vida habitual, con exclusivo énfasis en los métodos de instrucción y aprendizaje. Tecnologías Educativas (Levis, 2018)

### **Definición de Comunicación**

Según, enclave RAE, el concepto de Comunicación más completo, "Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos". En este concepto nos muestra la relación de las personas, cosas, objetos en el diario vivir.

En la comunicación formal es comprobada por su direccionalidad en base a la interrelación de las áreas de la empresa. Esta relación se da en forma descendente, ascendente, horizontal, diagonal y otras.

Comunicación descendente: De la dirección a los trabajadores a través de reglas, instrucciones, programaciones, los empleados "los de arriba no tienen ni idea de lo que sucede abajo".

Comunicación ascendente: de los trabajadores a la gerencia, de acuerdo al clima laboral, a través de consejos y métodos de requerimiento.

Comunicación horizontal: entre los obreros, unificando evitando duplicar tareas, procedimientos, pérdida de tiempo y dinero.

Comunicación diagonal: entre obreros de diferentes áreas

### **Variable Comunicación Organizacional**

Señala, DeFleur, Kearney, Plax y DeFleur (2005, p.147) “los diseños administrativos para la comunicación organizacional reconocen diversos elementos que integran a la organización es por eso que su estudio se centra en los problemas de administración y, actual e históricamente, en el diseño de grupos orientados a la producción”.

Fernández (1997) textualmente explicó que la comunicación organizacional es definida como: La agrupación de técnicas y actividades orientadas a facilitar y agilizar el desarrollo constante de mensajes que se dan internamente y externamente en o por la organización, que van a influir las conductas y actitudes de los miembros de la organización y del público con el que se relaciona con el propósito de lograr los objetivos de la empresa. (p.75).

La actividad comunicación profesional se inicia en Estados Unidos a principios del siglo XX, según Martín. En 1906, Ivy Ledbetter Lee, periodista y comunicador americano, logró cambiar la mala imagen pública del Grupo Rockefeller aplicando la comunicación, por lo que fue considerado padre de la Comunicación Empresarial e Institucional y Relaciones Públicas. Para él, “la labor desarrollada en nombre de las empresas e instituciones es facilitar a la prensa y al público materia informativa, expedita y precisa a sobre todo argumento cuyo valor y utilidad le haga digno de ser reconocido por ellos”

En 1920, Garrido, Bernays, a través de la comunicación organizacional regulo las relaciones entre las empresas y sus usuarios, iniciando la profesión orientada a la problemática de la comunicación en las organizaciones. Y en 1923

estableció las bases teóricas y prácticas de la nueva profesión de Comunicación Empresarial e Institucional y Relaciones Públicas. Se unió Lee y George Greel, investigador vienés, Edward L. Bernays, escribió el primer libro universitario publicado sobre esta materia (Cristallizing Public Opinión). (Luciano, 2016, p. 28)

A partir 1972, los 24 de octubre se conmemora el Día Mundial de la Información sobre el Progreso, coincidiendo con el Día de las Naciones Unidas, la Asamblea General nos recuerda la importancia que tiene la información y la comunicación. Surgió con el objetivo de sensibilizar a la opinión pública sobre las dificultades de avance como la pobreza, el hambre, la educación, el acceso a la justicia gratuita, la salud o la igualdad de ocasiones, para crear un cambio en la población. (Cabrero, 2016)

La comunicación a nivel organizacional se da en tres frentes. El primero es internamente, determinado por la comunicación requerida entre las diferentes áreas de la organización; el segundo es interinstitucional; de la organización con otras instituciones similares. Finalmente es la comunicación entre la organización y el público a atender. Para el desarrollo de la tesis se tomó como antecedentes publicaciones de trabajos a nivel internacional, nacional referente a la comunicación organizacional. La tesis de Castillo López es la que más se ajusta a al problema presentado por el reclutamiento de personal debido a la premura de plazos que cumplir, no siempre se cuenta con el personal con experiencia en la cantidad necesaria y en el tiempo requerido. La comunicación organizacional es muy importante en todos los niveles, haciendo los ajustes necesarios.

La comunicación no solo es verbal o escrita, en la actualidad tenemos que estar al día con la tecnología, para simplificar y agilizar el trabajo y tener la información, para ser acumulada, manejada y reubicada por la tecnología así como la complementación de un buen equipo de profesionales que manejen la parte informática con la debida programación.

En la parte de la comunicación informativa, “La reserva de la fuente tiene tres dimensiones principales. En primer lugar, es un deber ético de los periodistas.

En segundo lugar, es un derecho fundamental que está asociado al secreto profesional de toda persona que ejerce una profesión. Y, en tercer lugar, es también una garantía para la libertad de información y de prensa”, Tenemos las expresiones del especialista en Derecho a la Libertad de Expresión, Roberto Pereira Chumbe, a RPP Noticias

Castillo (2016) alude a Drucker, referido por Bertolino (2010) certifica los problemas institucionales, por mala comunicación influyendo en la mala toma de medidas del personal. También señala a Formanchuk, indicado por Bertolino (2010), en Latinoamérica las compañías muestran problemas en comunicación organizacional interna, perturbando la eficacia, productividad, clima laboral de la organización e insatisfacción laboral. Con el concepto de menos información manejada por su personal es mejor, limitan el desarrollo de los trabajadores y por ende el de la empresa. Por lo contrario si la comunicación es más abierta las empresas manejarían las relaciones internas. (Castillo, 2016, p. 4)

En Perú habitualmente los organismos no consideran la comunicación organizacional interna como componente elemental de llegar a los objetivos, se logra tener las mejores tácticas, pero si esta no logra el mismo objetivo organizacional, en diferentes áreas, no tendrá éxito.. Plantea perpetrar un medio de comunicación organizacional para así lograr buen ambiente y unificación, para la buena labor y conseguir los objetivos personales y laborales. Así como reuniones semanales, confeccionar el manual de organización y funciones, eventos recreativos (Castillo, 2016)

Flores (2017) "Elementos de la Comunicación en el desarrollo de la Comunicación Organizacional, son piezas clave en los procesos de Comunicación Organizacional .Estos elementos son: la fuente, el emisor y el receptor.

Pfeiffer (2017) Toma el concepto de Van Riel (2007) para sustentar la comunicación organizacional como herramienta gerencial que se basa en el uso objetivo, eficiente y eficaz de la comunicación interna y externa, para beneficiar las relaciones dentro y fuera de la organización. (Pffiffer, 2017, p. 22)

Psicólogos como Miller (1956) establecen que en condiciones de sobrecarga las personas limitan su capacidad de juicio y/o almacenamiento de información y tomando decisiones pobres. En años recientes, Han (2014) hace referencia a los saberes de Lewis, quien en 1996 acuñara el término Información Fatigue Syndrome (IFS), para relatar al agotamiento de la información, a la enfermedad psíquica que se causa por exceso; a los conmovidos fatigaría una "parálisis de la capacidad razonada, revuelta de la atención, inquietud general o incapacidad de asumir responsabilidades" (p. 88). Han (2014) esboza, conjuntamente, que hoy demasiada información afecta el discernimiento de distinguir lo esencial de lo no esencial. (Pffiffer, 2017, p. 14)

En el libro de Comunicación Organizacional Efectiva: Para El Bienestar de Todos Los Involucrados, Definen a La Comunicación Organizacional "Es el "Talón de Aquiles " se da en la generalidad de empresas, La insuficiente comunicación interna origina ENTROPIA; pérdida de recursos, Unos catedráticos de la Universidad de Harvard, por una encuesta realizada califican como 6 de una calificación del 1 al 10, por decadencia de voluntad. De sus trabajadores, Son raras las empresas con excelente comunicación interna. Por el poco tiempo de sus Directivos. La encuesta realizado relata corrupciones, agotamientos y "fallas fatales" de comunicación de sus constituyentes de entidades, como falta de honradez, no siempre decir la verdad, no atreverse a decir "no" o "no entendí", no decir las cosas como son, a quien decirlas, no siempre efectuar los encargos, en aseverar "hechos" sin pruebas con simples supuestos, buscar culpables más que responsabilizarse por solucionar problemas, tener actitud de empleado en lugar del imprescindible jactancia de pertenencia, "engagement" o forma de dueño. Muestra quejas seguidas, principiando por "nos falta comunicación" y alargando con rencores con directores, como: escaso liderazgo, no suministrar retroalimentación justa y pertinente a quienes le reportan sobre su ejercicio. (Rodriguez, 2015)

Castillo (2016) menciona a Cnavenato basandose en el enfoque de las relaciones humanas."Las organizaciones deben asegurar la participacion de todos los miembros de la empresa, desde el nivel inferior hasta las altas jerarquias, para

solucionar los problemas que se presenten. Así mismo se debe promover la sinceridad y confianza entre los miembros de la organización" (p.110, p.37)

### **Tipos de Comunicación Organizacional**

Hanks (2018) en la revista Cuida tu dinero, escribe " Organización de la estructura de la comunicación", señala cuatro tipos de redes de comunicación. Interiormente en una estructura:

La red de rueda, la red de la cadena, la red de círculo y red multicanal. La red más grande apelación red de comunicación organizacional, que simboliza la comunicación adentro de la organización jerárquica de una estructura. De arreglo con el libro de Gareth R. Jones y Jennifer R. George "Administración contemporánea" ("Contemporary Management") "la comunicación en las organizaciones tiende a fluir en determinados patrones". Estructuras básicas que relatan los flujos de comunicación de los empleados.

**Red de rueda** La información filtra de un órgano céntrico de conjunto con los otros miembros del otro grupo no tienen que comunicarse entre sí, no existen los equipos, porque hay una intensa interacción entre todos los miembros de un grupo.

**Red en cadena** Las personas informan entre sí en una sucesión previamente planeada. Ejemplo: una línea de ensamblaje, se informan con las personas cuyo responsabilidad precede o sigue, análogo a la red de rueda, no hay conjuntos. Los trabajadores se informan entre sí señal en común, ejemplo, prácticas, dogmas, áreas de comprensión, circunstancias o punto de su dependencia. Ejemplo, los ciudadanos que socializan en la oficina consiguen ser trozo del círculo. No son descritas como equipos de trabajo.

**Red multicanal** Se halla en los conjuntos. El compromiso en conjunto se identifica por altos niveles de comunicación acelerada. Cada trabajador avisa al resto del conjunto. La información va en cualesquiera trayectorias. Las

comunicaciones de computador se tocan seguido para conservar una comunicación positiva en los grupos.

**Red de comunicación organizacional** Narra a un grupo ascendente, descendente u horizontal entre la organización jerárquicamente de comunicación. La alta gerencia se localiza en la parte superior y los trabajadores de nivel más bajo en la parte menor. Sólo cuenta la comunicación seria. En lugar de agitar arriba y abajo, la información logra ser informal y va en torno a temas, metas, opiniones y planes. Un gran segmento de la comunicación se origina de modo informal. "La uva" es regularmente el apodo dado a una red de comunicación inconstante, donde la información se comunica de modo no oficial. (Hanks, 2018)

### **Variables del Comportamiento Organizacional**

En los niveles jerárquicos, basta lo estructural para cotejar la actuación real de La conducta de lo particular a lo grupal.

### **Cultura organizacional**

Robbins (2013) precisa "método de importante asistido por los segmentos, el cual distingue a una organización de las demás. Es un conjunto de características claves que la organización valora" (p. 512).

Hellriegel y Slocum (2009) acota que la cultura organizacional se forma como réplica a dos desafíos firmes a los que se enfrentan las organizaciones: la adaptación externa (o supervivencia) y la integración interna. Ambos retos precisan la forma como la organización encontrará cabida en un entorno externo, y cómo podría adaptarse.

Por su parte Chiavenato (2009), confirma que el CO examina la retroalimentación que se da entre las personas y las organizaciones y la retrata. Asimismo sustenta que el CO "es un valioso campo de sensatez para todo individuo que concierna

tratar con estructuras, ya sea para implantar otras o cambiar las efectivas, para trabajar o invertir en ellas o, lo más trascendental, para gobernar.” (p.6).

Hellriegel y Slocum (2009) señalan que las culturas organizacionales pueden ser de diferentes tipos.

**Cultura burocrática.** Propaga sus reglas de manejo y adapta todas sus diligencias.

**Cultura de clan.** Se supone por la costumbre, aristocracia, compromiso personal, socialización, tarea en conjunto y autodirección.

**Cultura emprendedora.** Se iguala por su amplia creatividad y destreza a ocupar peligros.

**Cultura de mercado.** Establece el favor de metas rigurosas, sobre todo bancarias y de consumidores

Robbins (2013), precisa siete tipos que abarcan la esencia de la cultura organizacional:

(1) Innovación y aceptación del riesgo. Estimulación al trabajador para mejorar y enfrentar riesgos. (2) Atención al detalle. Se espera exactitud, examen y atención de los trabajadores. (3) Orientación a los resultados. Se concentra más en el resultado que en las técnicas o métodos para conseguir. (4) Orientación a la gente. Las disposiciones se toman reflexionando los efectos que poseen sobre los trabajadores. (5) Orientación a los equipos. Acomodar la tarea en conjunto y no en personas. (6) Agresividad. Nivel de capacidad que se espera para revolverse los objetivos. (7) Estabilidad. Guardar el statu quo en contraste con el desarrollo.

Uniformidad. Si bien es positivo la cultura organizacional indaga aspectos frecuentes, para el caso de organizaciones grandiosas se crean culturas dominantes y subculturas:

(1) Cultura dominante. Dice los valores fundamentales que colabora la gran generalidad. Refleja la cultura organizacional como tal. (2) Subculturas. Son aspectos particulares, situaciones o experiencias que enfrentan los miembros en situaciones o lugares determinados.

Fortaleza. En una cultura enérgica, los valores primordiales se comparten vivamente y en forma amplia, la conducta se torna constante, reemplazando a la formalización (no necesita de documentos escritos y reglas) y los empleados se sienten obligados e identificados. Lo inverso pasa en las culturas frágiles.

### **Funciones.**

(1) Precisa límites y crea diferencias con otras organizaciones. (2) Comunica un sentido de identificación a los miembros. (3) Provee la reproducción de responsabilidad a mayor nivel. (4) Mejora la permanencia del régimen social, conservando la unidad organizacional. (5) Da sentido y examen hacia mandar y establecer las maneras y la conducta de los trabajadores. (6) Precisa las reglas de juego, que rigen la actuación Cotidiana. (7) Premia la aprobación y la aprobación de las reglas y la cultura organizacional. (8) Reduce la ambigüedad para constituir las cosas y establecer lo significativo.

### **Limitaciones.**

Barreras para el cambio. Se muestra cuando los valores compartidos son conformes con los que persigue la eficacia de la organización. Obstáculos para la diversidad. Se origina cuando los valores centrales entran en apuro con la variedad de las personas, la cultura organizacional elimina las fortalezas que las personas nuevas colaboran a la organización y no se muestra afecto ante las diferencias particulares.

Mantener viva la cultura. Algunas prácticas intervienen en el mantenimiento del conocimiento: Elección. Resolver a quien se contrata se fundamenta en valorar como el aspirante se ajustará a la organización. Corrientemente se

contrata a personas que tienen valores análogos y con sospechas de buena adaptabilidad.

Socialización. Es el caso de acomodar a los nuevos empleados a la cultura organizacional y a partir de allí formar a lo largo de toda su estancia. A veces este proceso involucra “excluir o retomar valores y reglas de conducta asimilados en distintas organizaciones” (Rodríguez, 2016, p. 62)

En el libro de Comunicación Organizacional Efectiva: Para El Bienestar de Todos Los Involucrados, Definen a La Comunicación Organizacional "Es el "Talón de Aquiles " se da en la generalidad de empresas, La insuficiente comunicación interna origina ENTROPIA; pérdida de recursos, Unos catedráticos de la Universidad de Harvard, por una encuesta realizada califican como 6 de una calificación del 1 al 10, por decadencia de voluntad. De sus trabajadores, Son raras las empresas con excelente comunicación interna. Por el poco tiempo de sus Directivos. La encuesta realizado relata corrupciones, agotamientos y "fallas fatales" de comunicación de sus constituyentes de entidades, como falta de honradez, no siempre decir la verdad, no atreverse a decir “no” o “no Entendí”, no decir las cosas como son, a quien decirlas, no siempre efectuar los encargos, en aseverar "hechos" sin pruebas con simples supuestos, buscar culpables más que responsabilizarse por solucionar problemas, tener actitud de empleado en lugar del imprescindible jactancia de pertenencia, "engagement" o forma de dueño. Muestra quejas seguidas, principiando por “nos falta comunicación” y alargando con rencores con directores, como: escaso liderazgo, no suministrar retroalimentación justa y pertinente a quienes le reportan sobre su ejercicio,

Enseñar sobre cómo optimar y afirmar hasta lograr excelencia. Resalta la antigua indicación: “si se valorara a los directores abierta y francamente, sin recelo a venganzas, habría menos directores errados.

La comunicación ineficaz en el trabajo, el auxilio a usuarios conocidos y externos y lo más demostrativo para los dueños o de pérdidas y ganancias. Sin indicar las contingencias para agrandar en forma locuaz no sólo la evidencia de

comunicación sino su resultado irrefutable en la certeza completa de la estructura.

Muestra dos candidaturas primordiales para mejorar la comunicación organizacional persistentemente y cuando los directivos ven las ganancias. Reproducir lo mejor de las mejores experiencias que solicita canjes personales, intentando por el progreso de sus directivos. Fehacientemente esta medida primordial de cambios, internos y externos, si se investiga a fondo, demuestra el costo preciso.

Romero (2016) en la revista N°19 Ruizhealytimes en el tema " La importancia de la Comunicación Organizacional en las empresas", expone que la comunicación interna ayuda a:

(1) La compañía ofrezca un estímulo a quienes sirven mayor efectividad en los procesos. (2) Hace que conozcan mejor la organización y se familiaricen con ella. Aumentar la responsabilidad de sus participantes con la empresa (3) Impulsar la reciprocidad de investigación en la estructura. (4) Que los trabajadores entiendan y reduzcan su resistencia a los cambios. (5) Que los trabajadores sientan como suya y participen en forman activa. (6) Constituir óptimas amistades entre jefes, colegas y dependientes. (7) Para que sea segura la comunicación organizacional se debe examinar la retroalimentación de la información recibida.

Por ello, instituir un conducto en el que jefes y subordinados logren instituir un contacto para comunicarse entre sí y para que la conocimiento se transfiera y fluya de modo apropiado.

Es frecuente, que en el transcurso de comunicación empresarial broten dificultades que paralizan el delicado transcurso de transferencia de detalles laborales, particulares u organizacionales.

Las principales barreras en la comunicación de las organizaciones son:

(1) Mala clasificación de los conductos de comunicación. (2) Inexactitud o desaparición de planeación. (3) Supuestos (4) Deformación del argumento del

envío. (5) Información enunciada de contorno defectuoso. (6) Barreras de argumento mundial. (7) Merma de información por retraso localizado (8) Investigación con audición restringida y la apreciación predicha de la misma. (9) Suspiciacia. (10) Período escaso ante los canjes. (11) Abundancia de investigación

La comunicación organizacional es un elemento que abastece la gestión empresarial se ejecute con éxito; el buen manejo, hace subsistir a la organización. Un encargo citado con claridad y con un conducto conveniente de comunicación, estará transformado en una operación por parte del receptor; por otro lado, un encargo indeterminado y confuso, puede provocar dificultades en una organización.

Las compañías que anhelan resaltar en los mercados son aquéllas que le dan un lugar exclusivo a la comunicación y a la información, debido a que han ilustrado que éstas ayudan en gran medida a perfeccionar el ambiente profesional de la compañía y a realzar su competencia.

La comunicación organizacional activa los encargos que se dan entre los trabajadores de una compañía e intercede en los dictámenes y mandos de los propios para que se generen mejor y pronto los objetivos a breve y mediano plazo.

También hay que tomar en cuenta que no sólo es sustancial una buena comunicación interna sino igualmente la información externa que tiene la organización con sus vendedores, compradores, empresarios, repartidores, autoridades gubernamentales, medios de prensa, para programar un perfil positivo.

Mediante una excelente gestión de la comunicación interna y externa de una empresa, se logran conseguir los resultados anhelados de la empresa. (Romero, 2016).

### **Dimensiones de la variable comunicación organizacional**

Félix (2014) asevera que "La comunicación organizacional actualmente, tiene tres

dimensiones de acuerdo con el tipo de organización: dimensión humana, instrumental y estratégica." (p.203).

**Dimensión humana;** Mejora la comunicación su objeto es el entendimiento entre los de la empresa y los externos., para transmitir los mensajes deseados.

**Dimensión instrumental:** Son las herramientas o medios para difundir la información.

**Dimensión estratégica:** Es generada por cada institución es el caso de las Instituciones del Sistema Electoral que utilizan la página web institucional, para llegar a la mayor cantidad de público. Otra estrategia es la contratación de personal para capacitar, el que es contratado en periodos electorales.

En el caso de la Oficina Nacional de Procesos Electorales a través de las oficinas descentralizadas. Y los pasacalles que organizan las ODPE, con el fin de capacitar al personal.

También se reparte a los Miembros de Mesa, las cartillas para ayuda visual y la mejor captación de su capacitación, la semana anterior al proceso electoral, en el que todos no asisten, Por lo que se tiene que recurrir a la mayor cantidad de información.

### **Dimensión 1: Coordinación**

En la tesis de Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo, (Tesis elaborada con participantes de una organización de programar acontecimientos y conciertos de Quetzaltenango- Guatemala, hace mención a Ramos (2015) en la divulgación, La calidad de la comunicación efectiva de la revista virtual consultoría, es numerar imaginar tal fachada innata del ser sensible. Muestra una comunicación práctica consta de guión preciso: el emisor, sujeto con un mensaje claro, sin deformación para no formar un concepto errado, un receptor que aplique una oyente atento, certero, piensan que utilizando la ciencias aplicadas y redes sociales es bastante, olvidando hacer un procedimiento razonable. (Villagran, 2017, p. 14)

Schein (1991) señala, una entidad es: “la coordinación proyectada de las acciones de un conjunto de comparecer para formalizar el resultado de un objetivo, a través de la división del compromiso y las funciones, y a través de la distribución jerárquica de la autoridad y la responsabilidad” Lo sustancial de esta enunciación, dispuesta de estudio, es que la esencia de la coordinación son las actividades y no la gente.

El trabajo coordinado es indispensable, llegar al equipo en forma clara en todas las áreas, para un buen servicio.

La coordinación en el sistema electoral es de suma importancia, para llegar a la población. Las labores bien planificadas , compartidas, para no duplicar acciones teniendo un equipo de trabajo con una convocatoria abierta y seleccionar personal, de una base de datos, para un nuevo trabajo, dando una inducción como llegar a las metas.

### **Dimensión 2: Información**

Monzón, (2017, p. 4) Narra en la tesis “Plan de comunicaciones en seguridad de La Información para el personal administrativo de La Pontificia Universidad Católica Del Perú”, aborda el tema de incorporar una cultura de seguridad de la Información, donde la interacción del personal con los activos de investigación ayuda a la salvaguardia de estos

Información que debe salvaguardar siempre, por la transparencia de las instituciones. Para que la población tenga la confianza que su voto cuenta.

### **Dimensión 3: Contribución**

Castillo (2016) menciona a Ansede (2010) quien asevera que: "Contribuir a resolver conflictos es de suma importancia, pues su objetivo es generar un clima favorable en el que las relaciones humanas funcionen de manera óptima."(p.10).

### **Indicadores de contribución**

Solución: la Real Academia Española (RAE 2017) mantiene que: "Hacer un problema, duda, dificultad o algo que los entrena dejen de existir .Ej.: Las riñas se solucionan hablando." También contribución. "Se conoce como auspicio a una contribución, por lo general económica, para que pueda llevarse a cabo una determinada acción.

Tenemos el caso de los votos golondrinos donde toda la población tiene que poner de su parte y contribuir a controlar que se incrementen dichos votos. Siendo conscientes, contribuir al orden y honestidad.

### **Dimensión 4: Confianza**

Según la Revista mexicana de Sociología 80. "Se ocupó de la confianza entendida como una emoción política (Nussbaum, 2014)". Las expresiones de Camps, 2011 como expresión afectiva relevante, en un país en conflicto y armado como Colombia, por vía de la negociación y el dialogo.

La confianza está relacionada con la expectativa de reciprocidad de afectos, ideas, entre individuos, en la correspondencia de los grupos, la confianza está fundamentada en asumir que cada parte este comprometida con el bienestar del otro, encaminado al alcance de intereses de los demás (Hebert, 2005).

La confianza es fundamental para creer en el resultado de los procesos, la población, necesita que los resultados sean copia fiel de su expresión en las urnas.

La confianza es la seguridad o esperanza firme que alguien tiene de otro individuo o de algo. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar". Según RAE la confianza es la fe en una persona o grupo de su actuar, que es reforzada por sus acciones.

Se eligió este tema de investigación por la importancia de las instituciones que tienen que ganarse la confianza de la población y sea una garantía de respaldo a la emisión de su voto y no volver a épocas nefastas pasadas.

Una forma de llegar a la población es mediante la comunicación, recordar con la historia a nuevas generaciones los grandes hombres y que no se repita la historia de errores.

## **1.4 Formulación del Problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, información, contribución y confianza en un Organismo Electoral - 2019?

### **1.4.2. Formulación del problema específico**

#### **1.4.2.1. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, información, contribución y confianza en un Organismo Electoral - 2019?

#### **Problema específico 1**

¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en el área de coordinación en un Organismo Electoral 2019?

#### **Problema específico 2**

¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en el área de información en un Organismo Electoral 2019?

#### **Problema específico 3**

¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en el área de contribución en un Organismo Electoral 2019?

#### **Problema específico 4**

¿Cuál es el nivel de la comunicación organizacional en el área de la confianza en un Organismo Electoral 2019?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Este estudio esta delineado en dos factores definidos por la justificación teórica y práctica.

##### **Justificación teórica**

Salcedo (2017), asevera que es básico para las organizaciones de administración pública de un Estado, que la distribución de las competencias administrativas entre los organismos públicos se realice de manera adecuada basándose en dos razones principales.; La primera es la distribución de competencias en las entidades conformantes de la administración pública, (actuando por intermedio de sus funcionarios y en uso de sus competencias pueden emitir los actos formales y ejecutar los actos materiales que sean requeridos para el cumplimiento de las funciones asignadas).La segunda es trazar y establecer el camino procesal a través de un Texto Único de Procedimientos Administrativos, que servirán para reglamentar los procedimientos que los ciudadanos deben seguir , para acceder a determinados derechos cuyo otorgamiento o ejercicio haya sido confiado a la entidad pública.

Por lo tanto para lograr los objetivos, es importante definir la distribución de competencias, de forma técnica y, simple, para un resultado eficiente y efectivo.

##### **Justificación practica**

El presente estudio de investigación se justifica en el requerimiento que tienen los organismos electorales e instituciones que deben mantener informada a la población sobre la manera de participar en el proceso de la elección de candidatos que regirán los destinos del País, para lo cual se requiere que al interior de la organización la comunicación sea fluida desde la base administrativa, hasta la base gerencial, agregándole a esto con el público a quien

se sirve. Considerando que el buen desarrollo de este proceso influenciara el proceso económico y administrativo del mismo, por lo tanto costos del proceso. La buena comunicación interna en la organización es un elemento vital, por lo cual los empleados estarán informados, escuchados y valorados. La comunicación interna es todo lo que se genera en una empresa, tanto informal, como formal. Se pone de ejemplo al Registro Nacional de Identificación de Estado Civil, por la forma de comunicación en su personal. El Jurado Nacional de Elecciones como ente fiscalizador.

La tesis también se justifica en la práctica, dado que sus hallazgos contribuirán en la formulación de políticas o planes de desarrollo de la organización.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general:**

Determinar nivel de percepción de la comunicación organizacional en un Organismo Electoral - 2019

### **1.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar el nivel de percepción de la comunicación organizacional en el área de coordinación en un Organismo Electoral 2019

#### **Objetivo específico 2**

Determinar el nivel de percepción de la comunicación organizacional en el área de información en un Organismo Electoral 2019.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar el nivel de percepción de la comunicación organizacional en el área de contribución en un Organismo Electoral 2019

**Objetivo específico 4**

Determinar el nivel de la comunicación organizacional en el área de la confianza en un Organismo Electoral 2019

## **II. Método**

## 2.1. Diseño de la investigación

La investigación asumió el enfoque cuantitativo porque lo que concierne medir con facilidad y eficiencia, Namakforoosh (2005, p. 227), menciona que el instrumento supone tres tipos 1. Validez, mide lo que se desea, 2. Confiabilidad se relaciona a la precisión 3. Factibilidad que los componentes sea interpretable

“recolecta y analiza datos para responder a los problemas de investigación formulados; utilizando además, métodos y técnicas estadísticas, para comprobar la validez de las hipótesis” (Valderrama, 2013)

El tipo de investigación fue básica porque “está reservada a contribuir un cuerpo organizado de conocimientos científicos. Se preocupa por acumular información de la realidad para incrementar el conocimiento teórico científico, encaminado al descubrimiento de principios y leyes” (Valderrama, 2013)

El diseño utilizado fue el no experimental, porque no se manipularon variables, transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento A

M ----- O<sub>1</sub>

M= Muestra personal de Reniec- Jesús María

T= Tiempos de observación.

O<sub>1</sub>= Las observación de la variable.

## 2.2 Variables, operacionalización

### Variable 1: Comunicación Organizacional

La comunicación Organizacional es el entramado de mensajes formados por símbolos verbales y signos no verbales que se transmiten diádicamente y de manera seriada dentro del marco de la Organización (ASENDE 2010).

Tabla 1 *Operacionalización de la variable Comunicación Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Coordinación	Integración	1,2	1 Nunca	Deficiente 17-39
	Participación	3, 4, 5	2 Casi Nunca	
Información	Intercambio de Información	6, 7, 8	3 A veces	Medio 40-62
	Mensajes	9		
Contribución	Solución	10, 11	5 Siempre	Eficiente 63-85
	Valores	12, 13, 14	4 Casi Siempre	
Confianza	Sugerencia	15, 16		
	Veracidad	17		

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

En el presente estudio, la población estuvo determinado por 77 servidores población de servidores RENIEC-Jesús María

Tabla 2 Distribución de la población de servidores RENIEC-Jesús María

Grado	Sub Total
Profesionales (Directivos)	03
Técnicos (Profesionales)	77
Administrativos (Profesionales)	60
Total	140

## **Muestra**

Calculando de acuerdo a la fórmula propuesta se determinó que se requirieron 77 servidores técnicos como mínimo para que la muestra sea representativa. En forma proporcional, la muestra quedó determinada de la siguiente forma:

Es un procedimiento cuya “función básica es determinar qué parte de una realidad en estudio debe examinarse con la finalidad de hacer inferencia”

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada fue la observación la cual tuvo como instrumento el cuestionario, ya que los datos fueron obtenidos a través de preguntas realizadas a los sujetos identificados como parte de la muestra. Se tomó el modelo de encuesta para la recolección de datos. De la Tesis “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016” instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la comunicación dentro de una organización como son: coordinación, información, contribución y confianza. Consta de 17 ítems de los cuales 5 son para la dimensión coordinación, 4 ítems para la dimensión información, y 5 ítems para la dimensión contribución y 3 ítems para la dimensión confianza. Para la escala de respuesta se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 85, el tiempo de duración de aplicación, fue de 20 minutos de forma individual, para responder las personas deben marcar 5 posibles respuestas en cada oración.

## **Normas de calificación**

En la calificación, solo se suman los totales por área y un total de forma general, luego se ubican los resultados en la tabla de baremos en donde determinamos el nivel de comunicación organizacional y de sus dimensiones

## **El instrumento**

Estos instrumentos fueron:

## **Escala de comunicación**

Nombre: Cuestionario de Comunicación Organizacional  
 Autores: Kety castillo López  
 Administración: Individual y grupal  
 Duración: 20 minutos  
 Aplicación: Adultos

Descripción: El instrumento constó de 17 ítems al cual el sujeto responde en una escala de 5 niveles:

1. nunca
2. Casi Nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Consta de 4 dimensiones: Coordinación, información, contribución y confianza

Calificación

La corrección es la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Interpretación:

En la calificación, solo se suman los totales por área y un total de forma general, luego se ubican los resultados en la tabla de baremos en donde determinamos el nivel de comunicación organizacional y de sus dimensiones.

Tabla 3

*Coeficiente de Fiabilidad de la escala de medición*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	17

De acuerdo a Nunnally (1987), la confiabilidad a través del método de consistencia interna o alfa de Cronbach se confirma con coeficientes por encima de 0,80. Como se observa, los Coeficientes de fiabilidad fueron de 0.872. En consecuencia, se concluyó que los cuestionarios evaluados son confiables.

En cuanto a la confiabilidad: el coeficiente nos indica que el valor de Alfa de Cronbach es 0.872, por lo tanto podemos considerar que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

### **Análisis descriptivos:**

En la presente tesis el análisis descriptivo se presentó mediante tablas de frecuencias y figuras de barras.

## **2.6. Aspectos éticos**

El estudio respetará todas las consideraciones planteadas para la investigación. En principio todos los participantes serán informados sobre los propósitos del estudio y solo se contará con aquellos que voluntariamente acceden a participar. Por otro lado, se asegurará conservar el anonimato de las pruebas aplicadas, para ello los sujetos son codificados y luego del registro en la base de datos, los formatos en las que los participantes consignaron sus respuestas serán destruidas.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.1. Análisis Descriptivo

##### Análisis Descriptivo de la Variable Comunicación organizacional

Tabla 4

*Nivel de Comunicación Organizacional Promedio por Dimensión*

Coordinación	Información	Contribución	Confianza
3.84	4.36	4.23	4.23

Fuente: Datos alcanzados en el estudio

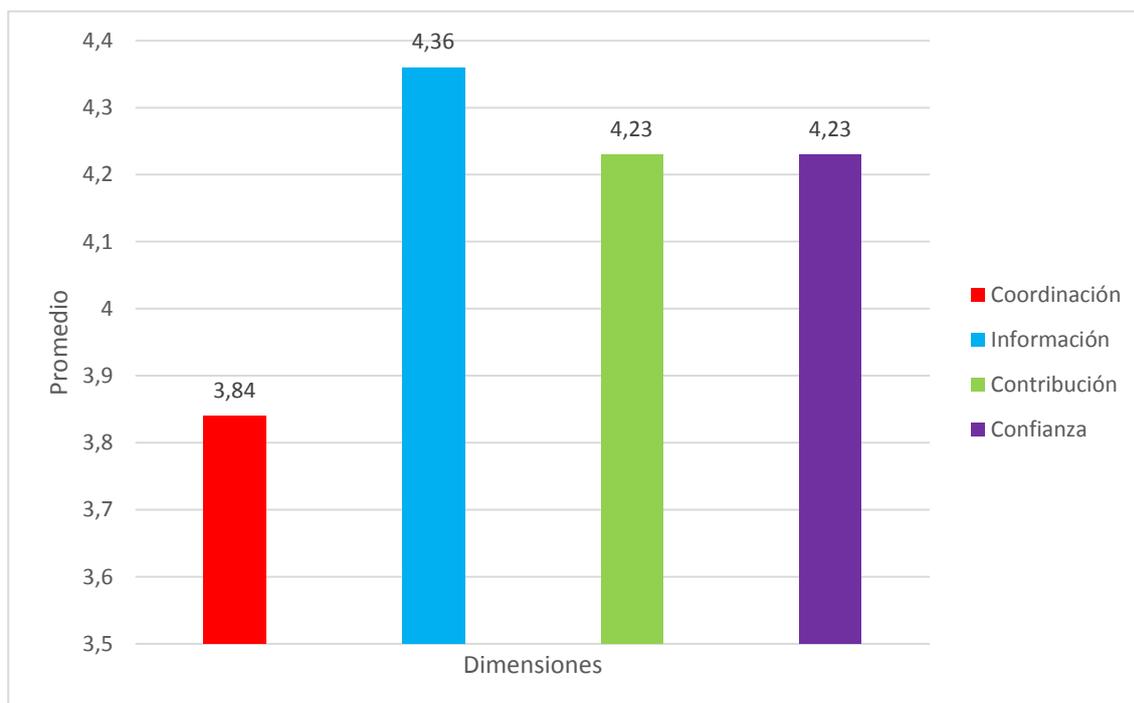


Figura N° 1: *Nivel de Comunicación Organizacional Promedio por Dimensión*

#### Interpretación

En la tabla N° 1, se puede observar el nivel percibido promedio de las cuatro dimensiones de la variable de estudio, pudiendo notarse que las dimensiones solo

la dimensión coordinación tiene un promedio 3.84, lo cual según lo señalado en la escala de Liker se encuentra dentro de “Casi siempre” y las dimensiones Información, Contribución y Confianza, 4.36, 4.23 y 4.23, respectivamente, es decir, de las 77 personas encuestadas, en promedio consideran que la comunicación se da de manera continua. Así mismo el análisis de los datos evidenció un promedio de la variable de 4.15 y un resultado de 70.84 lo cual representa a la comunicación organizacional, dentro de la institución, como “Eficiente”.

### Descripción de resultados

Tabla 5

*Niveles de Coordinación en Reniec*

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	1.3
Medio	32	41.6
Eficiente	44	57.1
Total	77	100,0

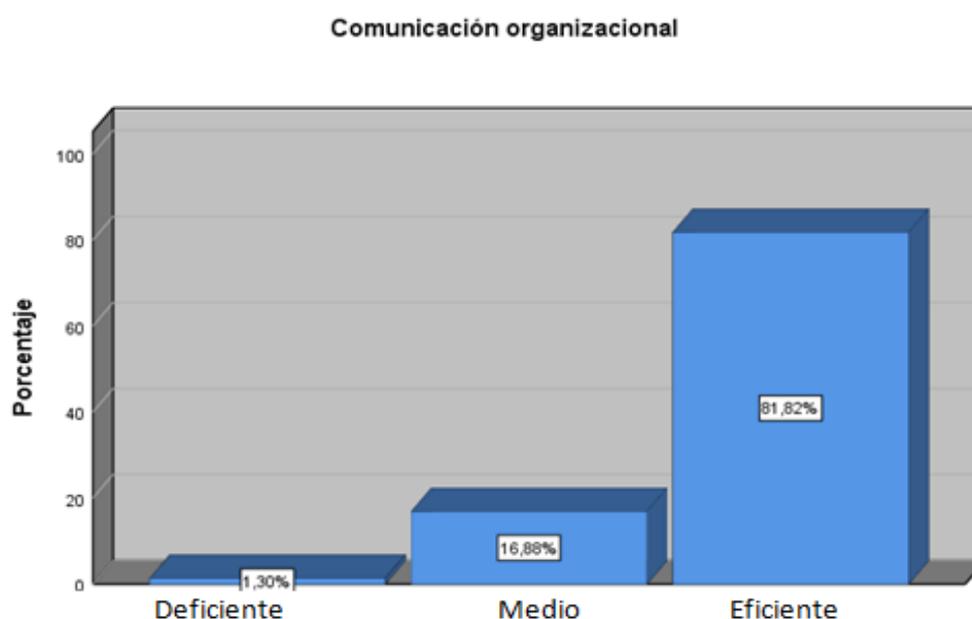


Figura 2. Niveles porcentuales de coordinación en un Organismo Electoral

### Interpretación

En la tabla 1 y figura 1, se presenta la percepción del nivel de coordinación percibidos en un organismo electoral, Se observa que el 57.1% del personal percibe que el nivel de coordinación es eficiente el 41,6% que es medio y el 1,3% que es deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de coordinación en equipo son eficientes.

Tabla 6

Niveles de Información en Reniec

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	2.6
Medio	9	11.7
Eficiente	66	86.7
Total	77	100,0

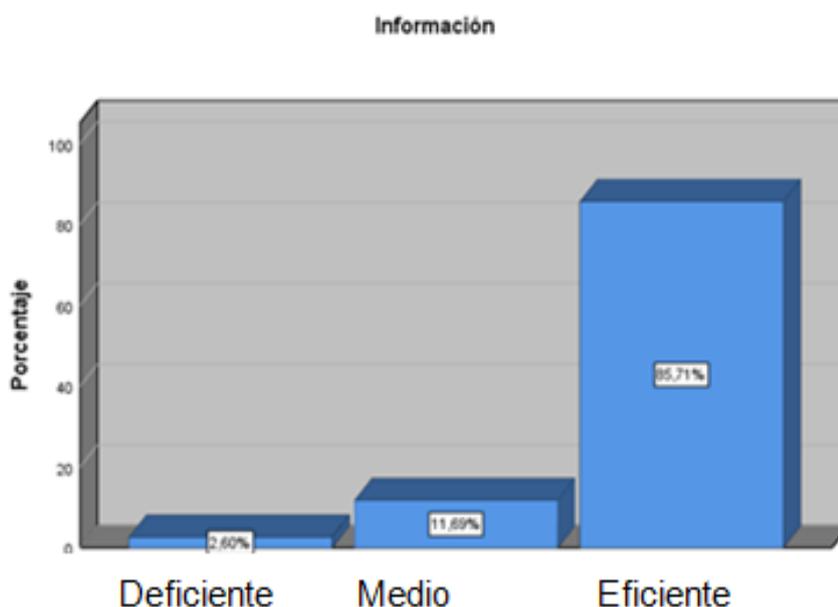


Figura 3 Información en Reniec

### Interpretación

En la tabla 2 y figura 2, se presenta el nivel de información percibidos en un organismo electoral, Se observa que el 85.7% del personal percibe que los

niveles información son eficientes, el 11.7% que es medio y el 2,6% que es deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de información que se brinda es eficiente.

Tabla 7

*Niveles de Contribución en Reniec*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	12	15.6
Eficiente	65	84.4
Total	77	100,0

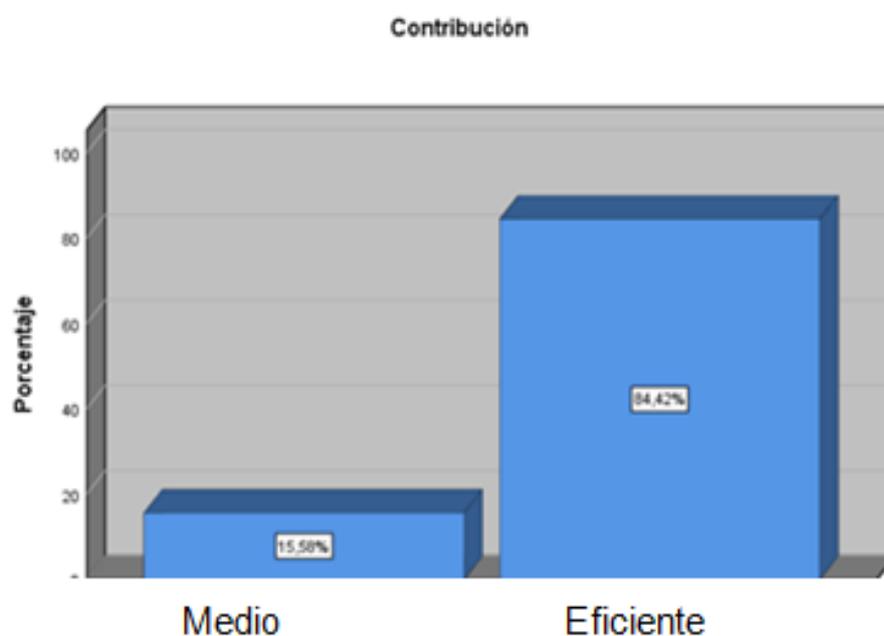


Figura 4 Contribución en Reniec

### **Interpretación**

En la tabla 3 y figura 3, se presenta el nivel de contribución percibidos en un organismo electoral, Se observa que el 84.4% del personal percibe que los niveles contribución son eficientes, y el 15,6% es medio Estos resultados muestran que los niveles de contribución al equipo tienden son eficientes.

Tabla 8

*Niveles de Confianza en Reniec*

	Frecuencia	Porcentaje
Medio	12	15.6
Eficiente	65	84.4
Total	77	100,0

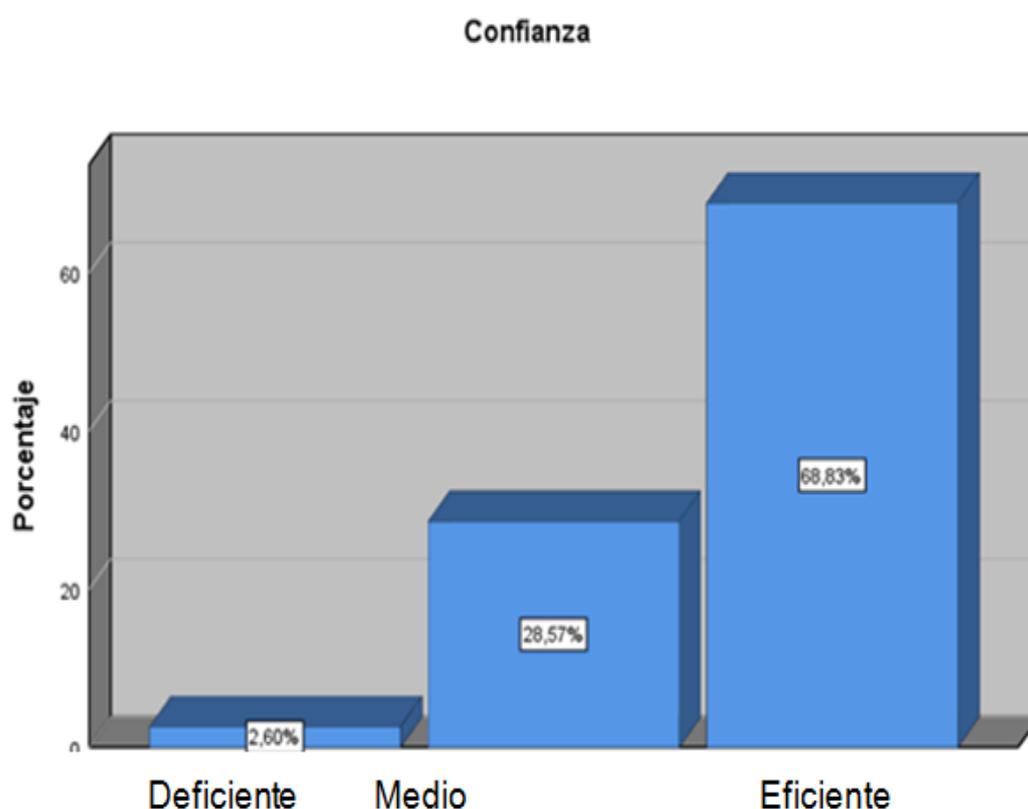


Figura 5 Confianza en Reniec

**Interpretación**

En la tabla 4 y figura 4, se presenta el nivel de confianza percibidos en un organismo electoral, Se observa que el 68.8% del personal percibe que el nivel de confianza es eficiente, el 28,6% que es medio y el 2.6 % que es deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de confianza en la institución son en mayor proporción son eficientes y medios.

## **IV. Discusión**

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva con SPSS V23, para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio de acuerdo al problema y los objetivos de investigación, se encontraron:

En el mismo sentido de la hipótesis general, se pudo determinar que el nivel de percepción de la comunicación organizacional en un Organismo Electoral 2019 es eficiente en las cuatro dimensiones.

Estos resultados son similares a lo con lo reportado por Castillo (2016), quien concluye en su investigación que el 40% de los trabajadores presenta un nivel medio para lograr coordinar en equipo, de la misma manera el 30% presenta un nivel eficiente y finalmente un 30% presenta un nivel deficiente para lograr coordinar en equipos de trabajo, información similar presenta el presente estudio donde Se observa que el 57.1% del personal percibe que el nivel de coordinación es eficiente , el 41,6% que es medio y el 1,3% que es Deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de coordinación en equipo son eficiente.

Estos resultados son similares a lo con lo reportado por Castillo (2016), quien concluye en su investigación que el 72% de los trabajadores presenta un nivel medio de la información obtenida acerca de lo que sucede en la organización , de la misma manera el 18% presenta un nivel eficiente y finalmente un 10% es decir un el 72% considera que no se les brinda la información de los sucedido en la organización, información que difiere con los resultados en donde en la presente investigación en dónde. El 85.7% del personal percibe que los niveles información es eficiente el 11.7% que es medio y el 2,6% que es deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de información que se les brinda son eficiente.

Con respecto a la contribución difieren a lo con lo reportado por Castillo (2016), , quien concluye en su investigación que el 36% de los trabajadores presenta un nivel medio en la contribución de logros , de la misma manera el 32 % presentan un nivel eficiente y finalmente un 32% presenta un nivel deficiente en la contribución de logros en común, difieren del presente estudio en donde se concluye 84.4% del personal percibe que los niveles contribución es eficiente y el

15,6% que es medio Estos resultados muestran que los niveles de contribución son eficientes.

Estos resultados son similares a lo con lo reportado por Castillo (2016), quien concluye en su investigación que el 40 % de los trabajadores presentan un nivel eficiente de confianza hacia su organización de la misma manera el 36% presentan un nivel medio y finalmente el 24% presentan un nivel deficiente de confianza hacia su organización, lo cual difiere del presente estudio en donde como resultados se encontró que el 68.8% del personal percibe que el nivel de confianza es eficiente, el 28,6% que es Medio y el 2.6 %que es deficiente con respecto la confianza hacia su organización , Estos resultados muestran que los niveles de confianza que los trabajadores hacia el del Organismo Electoral en mayor porcentaje son eficientes.

## **V. Conclusiones**

**Primera:** La percepción acerca de la coordinación es eficiente

La coordinación interinstitucional se realiza según lo establecido en la Constitución Política del Perú. Sin embargo esta presenta inconsistencias en la fluidez y tiempos de la comunicación, nos enfocamos principalmente en la coordinación en equipo de los trabajadores.

**Segunda:** En cuanto a la información que es brindada internamente en la institución es clara y explícita, haciendo que el trabajo del personal sea eficiente, para el servicio al público evitándose al máximo en la cadena de comunicación errores informativos. Debido a una continua evaluación de los procesos de comunicación.

La cadena informativa interinstitucional en una primera etapa, se da por la Reniec, Jurado Nacional de Elecciones y la Oficina Nacional de Procesos Electorales. Asimismo después de la verificación y evaluación respectiva, la información es brindada a otras instituciones, como, Ministerio Público, Poder Judicial, Notarias, de acuerdo al requerimiento de cada una.

**Tercera:** Este estudio ha mostrado que la contribución de los trabajadores es fundamental, para el funcionamiento de los procesos de comunicación de la institución.

Las gerencias muestran objetivos claros y precisos, que incentivan el desempeño del personal creando un espacio laboral que permite realizar un trabajo efectivo en un ambiente saludable y armonioso. Esto es percibido por el cliente final, que son otras instituciones y el público a quien se atiende.

**Cuarta:** Existe el compromiso de la organización a través del desarrollo de la comunicación organizacional, desde la jefatura nacional hasta el último empleado de la institución. La comunicación se da diariamente, usando

medios tecnológicos, personales y administrativos. Esta cadena informativa llega a otras instituciones y público a atender. La población tiene confianza en la Institución. La que ha sido reconocida con premios. Sobre todo es más fiable que los censos, por el trabajo realizado debidamente organizado, conservado, difundido en la medida de cumplimiento con las normas de seguridad y privacidad.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:** La coordinación en equipo es un aspecto relevante para el logro de los objetivos planteados. Mediante un adecuado nivel de exigencia se puede lograr el cumplimiento de metas, si se mantiene una adecuada coordinación en el equipo en todos los procesos que incluyen la recepción del kit electoral, verificación de firmas, coordinación en las capacitación a los usuarios externos e internos, esta coordinación parte de un liderazgo participativo que considera a todos los trabajadores de forma equitativa y justa, evidenciados en el trabajo diario de cada director y trabajadores.

**Segunda:** La información que se le brinda al equipo es relevante para el logro de los objetivos planteados. Estableciendo objetivos definidos y claros se puede lograr un adecuado cumplimiento de metas en una institución si se evidencia que todos los trabajadores manejan la misma información, ello permite brindar una atención de calidad al usuario interno y externo, siendo los directores quienes se involucran en asegurar que la información sea clara y llegue a todos los trabajadores, ello podría ser replicable a otras instituciones

**Tercera:** La contribución de cada persona en el logro de las metas se basa un trabajo previo que involucra una adecuada programación de actividades de reuniones de trabajo y distractoras fomenten el logro de objetivos en común entre los trabajadores del organismo electoral estas condiciones les permiten mayor integración, ello permitirá reducir de insensibilidad y falta de compañerismo que crean situaciones de conflicto que paulatinamente afectan el rendimiento tanto del personal como de la institución. Es por ello que se sugiere que para un logro de objetivos en común se consideren como positivas la programación de actividades y motivación del personal en otras instituciones.

**Cuarta:** La confianza hacia su organización en un Organismo Electoral u otra institución permite que el compromiso del trabajador en el cumplimiento de las metas planteadas, se logre debido a que mediante un

convencimiento interno de cada trabajador que su trabajo es importante se obtiene un resultado positivo a corto, mediano y largo plazo.

Al obtener resultados que destacan de forma positiva el trabajo en un Organismo electoral como es el Registro Nacional De Identificación y Estado Civil en Lima, mostrando como la comunicación Organizacional y sus cuatro dimensiones estudiadas en la presente investigación , resaltan la importancia de continuar estudios de investigación que permitan continuar el análisis y su replicación en otras instituciones y Organismos Electorales, con los resultados obtenidos, enfatizamos la relevancia de la comunicación organizacional que incluye a la coordinación, información, contribución y confianza como un pilar clave de las Políticas Nacionales de Recursos Humanos.

## **VII. Referencias**

- Anaya, F. (2017) *Las Edades de la historia- RECURSOSEP-*  
<https://www.recursosep.com/2017/06/27/las-edades-de-la-historia>.
- Aracil, R. (2016) *Gestión estratégica de la reputación. Eje central de la gestión empresarial*", Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias de la Información Departamento de Periodismo IV. (Tesis) Recuperado de:  
<https://eprints.ucm.es/41648/1/T38548.pdf>
- Balbuena, A., Málaga; M., Morán, J., Osterling, A. & Valdivia, E. (2016) *La comunicación bidireccional y engagement en Facebook de los dos partidos políticos en las elecciones nacionales 2016*, (tesis) recuperado de:  
primaria/<https://www.google.com.pe/search?q=André+Balbuena+%7C+Melissa+Málaga+%7C+Joseph+M>
- Ballesteros, A. (2018) *Evolución de la comunicación en los últimos 20 años*. (Blog) Recuperado de: <http://www.miperiodicodigital.com/2018/grupos/asge-316/evolucion-comunicación-ultimos-20-años>.
- Carretón, L. (2018) *La disciplina de la Prehistoria* (Blog) Recuperado de:  
<http://www.patrimoniointeligente.com/la-disciplina-la-prehistoria/>
- Castillo, K. (2016) *Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral En La Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*. Universidad Autónoma del Perú. (Tesis) Recuperado de:  
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/438/1/TESIS%20KEYTY%20CASTILLO%20LOPEZ%202>
- Levis, C. (2018) *Tecnologías Educativas- Constructo*. Ed. Narcea. Recuperado de: <https://tecnoeducativas.wordpress.com/constructo-4/>
- Chan, K. (2015) *Medios de Comunicación* (Blog) Recuperado de:  
<http://kataraws423comunicacion.blogspot.com/2015/02/pueblos-antiguos.html>
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración* (7a ed.). D.F. México: McGraw Hill Interamericana Editores.

Constitución Política del Perú (1993) Congreso de la Republica. (art. 182)  
[http://www.wipo.int/wipolex/es/text.jsp?file\\_id=202200](http://www.wipo.int/wipolex/es/text.jsp?file_id=202200), p.44

Cuadros, C. (2017) *Rediseño organizativo del sistema electoral peruano*. (Tesis)  
 Recuperado de:  
[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1663/Carlo\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1663/Carlo_Tesis_maestria_2017.pdf)

De Castro, A. (2015) *Desarrollado del Manual práctico de Comunicación Organizacional de la Universidad del Norte en Colombia*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=1PRDDgAAQBAJ&pg=PA6&lpg=PA6&dq=En+el+Manual+>

DeFleur, Kearney, Plax & DeFleur (2005) *Razón y Palabra Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación*. Recuperado de:  
[http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp,file:///C:/Users/Aaron/Downloads/1134-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3970-1-10-20180601%20\(3\).pdf](http://revistas.comunicacionudlh.edu.ec/index.php/ryp,file:///C:/Users/Aaron/Downloads/1134-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3970-1-10-20180601%20(3).pdf) (p.6)

Delgado, J., & Núñez, G. (2015) *El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: en una empresa transnacional del sector energía en el Perú*. (Tesis) Recuperado de:  
[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1730/Jackeline\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1730/Jackeline_Tesis_Maestria_2015.pdf)

Fernández, R. (1997) *La creación y gestión del conocimiento en las organizaciones educativas: Barreras y facilitadores*, un estudio multicaso: Programa de Doctorado: Calidad y Procesos de Innovación Educativa. Recuperado de:  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/327017/drg1de1.pdf>

Flores, O. (2017) *La Comunicación Organizacional en la Prevención de Riesgos Laborales, plantea un objetivo general la correspondencia entre la Comunicación Organizacional y sus tácticas sobre la Desconfianza de*

*Riesgos Laborales*. Madrid. (Tesis) Recuperado de:  
<http://eprints.ucm.es/46445/1/T39587.pdf>

Formanchuk, A. (2015) *Revista Nueva* acerca de la comunicación organizacional. (Revista Electrónica) Recuperado de:  
[.http://formanchuk.com.ar/todosignifica/mala-comunicacion/](http://formanchuk.com.ar/todosignifica/mala-comunicacion/)

Garrido, J. & Putnam, A. (2018) *Comunicación Organizacional 2.0 De las Metáforas a la Pragmática*. Madrid: Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/profile/Francisco\\_Garrido7/publication/327569194\\_Comunicacion,p.138](https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Garrido7/publication/327569194_Comunicacion,p.138)

García, J. (2017) *Valoración del Aporte de la Comunicación Interna y Factores Relacionados. Investigación en Organizaciones Privadas de la Ciudad de Lima*. Perú: Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12121/garcia\\_hermoza\\_valoracion.pdf?sequence=](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12121/garcia_hermoza_valoracion.pdf?sequence=)

Hanks, G. (2018) *Cuida tu dinero: Organización de la estructura de la comunicación*. Recuperado de:  
<https://www.cuidatudinero.com/13146205/organización-de-la-estructura-de-la-comunicación>.

Gutiérrez, C. (2017) *La importancia de la comunicación interna en organizaciones del tercer sector: caso Enseña Perú*. (Revista) Recuperado de:  
<http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/4013>

Jurado Nacional de Elecciones (Revista electrónica) Recuperado de:  
<https://portal.jne.gob.pe/portal/Pagina/Ver/222/page/Historia-del-JNE>

León, N. (2017) *Evaluación del uso de la comunicación interpersonal en la relación médico - paciente en el Servicio Médico Universitario de la Puce*” Noemí Gloria Vargas León. (Tesis) Recuperado de:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13556>

- Levis, D. (2018) *Tecnologías Educativas 2018 (Blog)*. Recuperado de: <https://tecnoeducativas.wordpress.com/constructo-4/>
- Noriega, E. (2013) *El doctor Juan Chávez Molina: Efectivo señor de la ley. (Blog periodístico)* Recuperado de: <http://miscelanea-rafo.blogspot.com/2013/09/juan-chavez-molina-efectivo-senor-de-la.html>
- Pellegrini, N. (2016) *La comunicación en la Prehistoria. (Revista)* Recuperado de: <https://prezi.com/dmco5wpl5jpg/la-comunicacion-en-la-prehistoria/>
- Pfeiffer, A.(2017) *Hábitos de Comunicación y Organización de la Información Asociados a la Gestión del Tiempo y su Relación con la Productividad de Directivos de Empresas en 15 Distritos de Lima. (Tesis)* Recuperado de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9760/Pfeiffer%20León\\_Hábitos\\_com](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9760/Pfeiffer%20León_Hábitos_com)
- Ponjuan, G. (2018) *La información y el conocimiento como recursos organizacionales en Cuba: algunos aportes sobre este proceso desde la academia*, Departamento de Ciencias de la Información, Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, Cuba. (Tesis) Recuperado de: <file:///C:/Users/Aaron/Downloads/DialnetLaInformacionYEIconocimientoComoRecursosOrganizacional>.
- Real Academia Española (2017) *Acceso a la información, Tratado de Marrakech e IFLA. Motores para el cambio en Argentina*. Boletín electrónico ABGRA – Año 9, Nro. 3, septiembre.
- Rivera, A. (2006) *conducta y lenguaje en la prehistoria*. (Arqueoweb - revista sobre arqueología en internet). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/28109683\\_Conducta\\_y\\_lenguaje\\_en\\_la\\_Prehistoria](https://www.researchgate.net/publication/28109683_Conducta_y_lenguaje_en_la_Prehistoria)
- Robbins, S. & Judge, T. (2009) *Comportamiento Organizacional (13a ed.)*. México: Pearson Educación. Recuperado de: [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Rodríguez, M. Arvizu, A. & Pontones, J. (2015) libro *Comunicación organizacional efectiva para el bienestar de todos sus integrantes*. Recuperado de: <https://www.amazon.com.mx/comunicación-organizacional-efectiva-bienestar-invol>
- Romero (2016) *La importancia de la Comunicación Organizacional en las empresas*. Revista N°19 Ruizhealytimes. Recuperado de: <https://www.ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/la-importancia-de-la-comunicación-organización>.
- Salcedo (2017) *Rediseño Organizativo del Sistema Electoral Peruano: Naturaleza, Funciones y Competencias de los Organismos Electorales*. (Tesis) Recuperado de: [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1663/Carlo\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1663/Carlo_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=)
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación Científica*. (6ta. Edición) México: Ed. Mc GrawHill.
- ONP (2018) *electorales Pagina web de la oficina nacional de procesos*. Recuperado de: <https://www.onpe.gob.pe/servicios/venta-kits/>
- Scolari, C. (2008) *Hipermediaciones: Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Editorial Gedisa. Barcelona, España. Recuperado de: <http://comunicacion3unlz.com.ar/wp-content/uploads/2014/07/Hipermediaciones-Carlos-Scolari-Cap1.pdf>
- Suarez, M. (2018) *Comunicación de la ciencia La divulgación científico académica de la Universidad Nacional de La Plata desde el Servicio de Difusión de la Creación Intelectual (SEDICI): Diagnóstico y estrategias*. Facultad de Periodismo y Comunicación Social. Recuperado de: [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/67340/Documento\\_completo\\_\\_\\_.pdf-PDFA2u.pdf?se](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/67340/Documento_completo___.pdf-PDFA2u.pdf?se)
- Tejada, A. (2017) *Las redes sociales como canales útiles en el acercamiento de jóvenes universitarios de pregrado de Lima al mundo jóvenes universitarios*

*de pregrado de Lima al mundo científico: la experiencia en Facebook de "MASATO: más saber para todos.* (Tesis) Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9820/>

Valderrama, S. (2013) *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* (5a. Ed). Lima: Ed. San Marcos.

Wrench, J. (2012) *An Introduction to Organizational Communication.* (Art. Académico) Recuperado de: [https://www.academia.edu/23934649/An\\_Introduction\\_to\\_Organizational\\_Communication\\_v.\\_0.0](https://www.academia.edu/23934649/An_Introduction_to_Organizational_Communication_v._0.0)

## **Anexos**

## Anexo. Artículo científico

### Nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, información, contribución y confianza en un Organismo Electoral - 2019

AUTOR: Vicentina Adalinda Vera Barrios  
vicentina\_avera@hotmail.com

Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo Filial Lima

#### Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el Nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, información, contribución y confianza en un Organismo Electoral - 2019

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, prospectivo, el diseño utilizado fue el no experimental, porque no se manipularon variables, de corte transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento. Se tomó el modelo de encuesta para la recolección de datos. De la Tesis "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016" instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la comunicación dentro de una organización como son: coordinación, información, contribución y confianza. Consta de 17 ítems de los cuales 5 son para la dimensión coordinación, 4 ítems para la dimensión información, y 5 ítems para la dimensión contribución y 3 ítems para la dimensión confianza. Para la escala de respuesta se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, el instrumento tiene una confiabilidad alta por tener un coeficiente cuyo valor de Alpha de Crombach es 0.872, Resultados

en cuanto a la percepción del nivel de coordinación en un organismo electoral, se encontró que el 57.1% del personal percibe que el nivel de coordinación es eficiente el 41,6% que es medio y el 1,3% que es deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de coordinación en equipo son eficientes. En el nivel de información percibidos en un organismo electoral, se observa que el 85.7% del personal percibe que los niveles información son eficientes, el 11.7% que es medio y el 2,6% que es deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de información que se brinda es eficiente. En el nivel de contribución percibidos en un organismo electoral, se observa que el 84.4% del personal percibe que los niveles contribución son eficientes, y el 15,6% es medio. Estos resultados muestran que los niveles de contribución al equipo tienden a ser eficientes.

En la tabla 4 y figura 4, se presenta el nivel de confianza percibidos en un organismo electoral, se observa que el 68.8% del personal percibe que el nivel de confianza es eficiente, el 28,6% que es medio y el 2.6 % que es deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de confianza en la institución son en mayor proporción son eficientes y medios.

**Palabras clave** comunicación organizacional, coordinación, información, contribución y confianza

## Abstract

The objective of the research was to determine the level of perception of organizational communication in the coordination, information, contribution and trust in an Electoral Organization - 2019

The investigation was quali-quantitative, descriptive, prospective, design, was not experimental, because variables were not manipulated, cross-sectional because the data was recognized in a single moment. The survey model for data collection was taken. From the thesis "Organizational communication and job satisfaction in the company Sour Comunicaciones SAC Lima - 2016" is an instrument used to measure four dimensions of communication within an organization such as: coordination, information, contribution and trust. that 5 are for the coordination dimension, 4 articles for the information dimension, and 5 articles for the contribution dimension and 3 articles for the confidence dimension. The instrument has a high reliability because it has a coefficient whose value The Alpha of Crombach is 0.872, Results

As for the perception of the level of coordination in an electoral body, it is said that 57.1% of the staff that the level of coordination is efficient 41.6% that is medium and 1.3% that is deficient. These results show that the levels of coordination in the team are efficient. In the level of information perceived in an electoral body, it is seen that 85.7% of the information levels are efficient, 11.7% that is medium and 2.6% that is deficient. These results show the levels of information provided is efficient. In the level of contribution perceived in an electoral body, it is observed that 84.4% of the levels of contribution are the levels of efficiency, and 15.6% is the means of results.

Table 4 and Figure 4 show the level of trust that has been perceived in an electoral body, it is observed that 68.8% of the staff perceives that the confidence level is efficient, 28.6% is medium and 2.6% That is deficient. These results show the levels of trust in the institution.

Keywords organizational communication, coordination, information, contribution and trust.

## Introducción

El tema de la presente tesis titulada "Niveles de percepción de la comunicación organizacional un Organismo Electoral - 2019" La situación problemática del estudio es determinar la percepción de la comunicación organizacional; la comunicación organizacional deficiente os seres humanos tenemos la necesidad de interactuar entre nosotros mismos, desde nuestros antepasados las personas han sobrevivido formando sociedades, y cuando éstas se forman han surgido diversas diferencias entre los mismos.

La interacción con las demás personas se da a cada instante y más cuando nos encontramos compartiendo el mismo fin, el mismo espacio, "la comunicación es un fenómeno que se da de forma natural en cualquier organización, es el proceso social más importante" (Fernández, 1991: 30).

Pero este fenómeno no ha sido nada fácil, si nos enfocamos en el entorno laboral ha sido algo complicado, en una empresa los trabajadores comparten el mismo objetivo y a pesar de ello siempre se han suscitado problemas en los procesos comunicativos.

En cualquier empresas o institución donde sus integrantes se desarrollan y comparten su trabajo en un mismo espacio físico a través de diversos contextos situacionales y cotidianos existirá la interacción o intercambio comunicativo, por ello habrá diferencias que afectarán a este fenómeno.

## Materiales y métodos

La investigación asumió el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, prospectivo, el diseño utilizado fue el no experimental, porque no se manipularon variables, de corte transversal porque los datos fueron recogidos en un solo momento

### Población

En el presente estudio, la población estuvo determinada por 77 servidores población de servidores RENIEC-Jesús María

La técnica empleada fue la observación la cual tuvo como instrumento el cuestionario, ya que los datos fueron obtenidos a través de preguntas realizadas a los sujetos identificados como parte de la muestra. Se tomó el modelo de encuesta para la recolección de datos. De la Tesis "Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016" instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la comunicación dentro de una organización como son: coordinación, información, contribución y confianza. Consta de 17 ítems de los cuales 5 son para la dimensión coordinación, 4 ítems para la dimensión información, y 5 ítems para la dimensión contribución y 3 ítems para la dimensión confianza. Para la escala de respuesta se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 85, el tiempo de duración de aplicación, fue de 20 minutos de forma individual, para responder las personas deben marcar 5 posibles respuestas en cada oración,

## Discusión

Los resultados obtenidos al aplicar la técnica estadística predictiva, para obtener los estadísticos descriptivos de las variables de estudio de acuerdo al problema y los objetivos de investigación, se encontraron:

En el mismo sentido de la hipótesis general, se pudo determinar que el nivel de percepción de la comunicación organizacional en un Organismo Electoral 2018 es eficiente en las cuatro dimensiones.

Estos resultados son similares a lo reportado por Castillo (2016), quien concluye en su investigación que el 40% de los trabajadores presenta un nivel medio para lograr coordinar en equipo, de la misma manera el 30% presenta un nivel eficiente y finalmente un 30% presenta un nivel deficiente para lograr coordinar en equipos de trabajo, información similar presenta el presente estudio donde se observa que el 57.1% del personal percibe que el nivel de coordinación es eficiente, el 41,6% que es medio y el 1,3% que es Deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de coordinación en equipo es eficiente.

Estos resultados son similares a lo reportado por Castillo (2016), quien concluye en su investigación que el 72% de los trabajadores presenta un nivel medio de la información obtenida acerca de lo que sucede en la organización, de la misma manera el 18% presenta un nivel eficiente y finalmente un 10% es decir un 72% considera que no se les brinda la información de lo sucedido en la organización, información que difiere con los resultados en donde en la presente investigación en donde el 85.7% del personal percibe que los niveles información es eficiente el 11.7% que es medio y el 2,6% que es deficiente. Estos resultados muestran que los niveles de información que se les brinda es eficiente.

Con respecto a la contribución difieren a lo con lo reportado por Castillo (2016), , quien concluye en su investigación que el 36% de los trabajadores presenta un nivel medio en la contribución de logros , de la misma manera el 32 % presentan un nivel eficiente y finalmente un 32% presenta un nivel deficiente en la contribución de logros en común, difieren del presente estudio en donde se concluye 84.4% del personal percibe que los niveles contribución es eficiente y el 15,6% que es medio Estos resultados muestran que los niveles de contribución son eficientes..

Estos resultados son similares a lo con lo reportado por Castillo (2016), quien concluye en su investigación que el 40 % de los trabajadores presentan un nivel eficiente de confianza hacia su organización de la misma manera el 36% presentan un nivel medio y finalmente el 24% presentan un nivel deficiente de confianza hacia su organización, lo cual difiere del presente estudio en donde como resultados se encontró que el 68.8% del personal percibe que el nivel de confianza es eficiente, el 28,6% que es Medio y el 2.6 %que es deficiente con respecto la confianza hacia su organización , Estos resultados muestran que los niveles de confianza que los trabajadores hacia el del Organismo Electoral en mayor porcentaje son eficientes.

### **Conclusión**

La coordinación en equipo, La información que se les brinda de los sucedido, La contribución

de logros en común y la confianza hacia su organización tienen un nivel de eficiente según la

percepción que tienen los trabajadores de un Organismo Electoral

según la percepción que tienen los trabajadores de un Organismo Electoral.

## Anexo 2. Matriz de consistência

<b>TÍTULO:</b> el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, información, contribución y confianza en un Organismo Electoral - 2019						
<b>AUTOR:</b> Vicentina Adalinda Vera Barrios						
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>			
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, información, contribución y confianza en un Organismo Electoral - 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, en un Organismo Electoral - 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la, información, en un Organismo Electoral - 2019</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en, contribución en un Organismo Electoral - 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la confianza en un Organismo Electoral - 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, información, contribución y confianza en un Organismo Electoral - 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, en un Organismo Electoral - 2019</p> <p>Determinar el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la, información, en un Organismo Electoral - 2019</p> <p>Determinar el nivel de percepción de la comunicación organizacional en, contribución en un Organismo Electoral - 2019.</p> <p>Determinar el nivel de percepción de la comunicación organizacional en la confianza en un Organismo Electoral - 2019</p>	<p><b>Hipótesis general</b> nivel de percepción de la comunicación organizacional en la coordinación, información, contribución y confianza en un Organismo Electoral - 2019 es bueno</p>	<b>Variable 1: Comunicación Organizacional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Coordinación	- Integración - Participación	1,5	Deficiente Medio Eficiente
			Información	- Intercambio de Información - Mensajes	6,7,8 9	
			Contribución	- Solución - Valores	10,11 12,13,14	
Confianza	- Sugerencia - Veracidad	15,16 17				

## Anexo C. Instrumentos de medición

### Comunicación Organizacional

Fecha: .....

A continuación, se presenta una serie de opciones. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

1	2	3	4	5
nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

#### ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### VARIABLE: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

##### Encuesta

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**; sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

N°	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Se le informa de los logros obtenidos por la empresa.					
2	Se le informa si la empresa presenta algún problema.					
3	Se fomenta la participación de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores.					
4	Se consulta a los jefes cuando existen dudas en lo encomendado.					
5	Se consulta a los compañeros cuando existen dudas en lo encomendado.					
6	Su jefe le brinda de manera oportuna la información laboral.					
7	Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias.					
8	Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado para referirse a usted.					
9	Tiene claro lo que pretende expresar.					
10	Cuando existen conflictos se plantean soluciones para solventar las diferencias entre los colaboradores.					
11	Contribuye a la solución de errores y problemas laborales mediante la comunicación.					
12	Existe respeto y tolerancia hacia los comentarios de los miembros de la empresa.					
13	Se le brinda atención cuando se comunica con sus compañeros.					
14	Se fomenta la moral, actitud positiva e integración de los miembros de la empresa.					
15	Tiene libertad y seguridad para hablar con su jefe de los problemas laborales.					
16	Los comentarios, estados de opinión hacia sus jefes son tomados en cuenta.					
17	Si comete algún error laboral le informa al jefe inmediato.					

### Anexo D. Base de datos

BASE DE DATOS DEL CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL . RENIEC -2018																	
ORDEN	COORDINACION					INFORMACION				CONTRIBUCION				CONFIANZA			
	PREGUNTAS																
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	5	3	2	4	3	4
2	3	3	3	4	2	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	3	5
3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
4	5	4	4	4	4	5	4	5	6	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	3	4	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	3
6	1	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
7	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
8	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
9	1	2	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
10	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
13	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
14	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
15	3	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
16	4	3	4	3	3	4	3	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5
17	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
18	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
19	3	1	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
20	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	1	1	2	4	1	4	1	4	3	3	4	4	3	1	2	2
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	2	3	3	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4
25	5	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5
26	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
27	5	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	5
28	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
29	1	1	1	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
30	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	4
31	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3
32	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
33	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
35	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

ALTERNATIVAS	VALOR
SIEMPRE	5
CASI SIEMPRE	4
A VECES	3
CASI NUNCA	2
NUNCA	1

36	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
37	2	2	1	3	3	1	1	1	4	3	1	3	2	2	4	1	2
38	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
43	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
44	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4
45	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4
46	3	3	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
47	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
49	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	5
50	3	3	1	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
52	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
53	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
55	4	2	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
56	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
57	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
58	3	3	2	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	3	4
59	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	3	3	4
60	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	3
61	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3
63	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
64	1	2	3	2	5	4	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3
65	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
66	4	2	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
67	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	3	3	3
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
72	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	4
73	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	5	4	4
74	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	5
75	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5
76	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
77	3	2	2	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

## Anexo E. Constancia de autorización para la investigación

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

C

*Escuela de Posgrado*

*"Unión del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

Lima, 28 de junio de 2018

Carta P. 0511-2018-EPG-UCV-LN

**MIGUEL ROA QUINTANA**  
GERENTE DE REGISTRO ELECTORAL  
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC)

28552

04 JUL. 2018

16:30

LA RECEPCIÓN DE ESTE DOCUMENTO NO SIGNIFICA LA CONFORMIDAD DEL MISMO

HORA: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **VICENTINA ADALINDA VERA BARRIOS** identificado con DNI N.° **07267277** y código de matrícula N.° **7001051554**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL REGISTRO ELECTORAL, JESÚS MARÍA "**

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

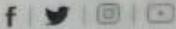
Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Carlos Ventura Orbegoso**  
Jefe de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

RCOA

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.




#### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto asesor del curso de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis del estudiante Br. Vicentina Adalinda Vera Barrios titulada: **Niveles de percepción de la comunicación organizacional en los organismos electorales - 2018**. Constató que la misma tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*,

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de enero del 2019.

---

Luzmila Lourdes Garro Aburto  
DNI: 09469026

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051413501&lang=es&o=1068155579&s=1&ro=103

TESIS-VICENT

**Resumen de coincidencias**

**25 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
2	Entregado a Universida...	6 %
3	www.ehowenespanol.c...	2 %
4	repositorio.up.edu.pe	2 %
5	eprints.ucm.es	1 %
6	Entregado a Pontificia ...	1 %

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Niveles de percepción de la comunicación organizacional  
en los organismos electorales - 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en gestión pública

AUTORA  
B<sub>2</sub>: Vicentina Adalinda Vera Barrios

ASESORA  
Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN  
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

06:01 p. m. 24/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

VERA BARRIOS VICENTINA ADALINDA  
D.N.I. : 072.67277  
Domicilio : AVENIDA 6 DE AGOSTO N.º 754 JESÚS MARÍA  
Teléfono : Fijo : 4235692 Móvil 991177313  
E-mail : VICENTINA.VERA@HOTMAIL.COM

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA

Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VERA BARRIOS VICENTINA ADALINDA

Título de la tesis:

NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS ORGANISMOS ELECTORALES - 2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

16-04-2019



**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**ESCUELA DE POSGRADO**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VERA BARRIOS VICENTINA ADALINDA

INFORME TÍTULADO:

NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL EN LOS ORGANISMOS ELECTORALES  
- 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 27 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN