

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL UN FACTOR INFLUYENTE**  
**EN LA CONSTRUCCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS**  
**RELACIONES HUMANAS DEL ARCHIVO REGIONAL**  
**DE TACNA, 2014**

**TESIS**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO**  
**COMERCIAL**

**BACH. FABIOLA HAYDEE NAYME, MACHACA NINAJA**

TACNA – PERÚ

2014





**DEDICATORIA**

*A Dios, por su inmenso amor, a mis padres por su apoyo incondicional, a si mismo a cada uno de mis profesores de la escuela de Ingeniería Comercial por el asesoramiento.*

## RECONOCIMIENTO

*A mi alma mater la Universidad Privada Tacna, a la Facultad de Ciencias Empresariales y la Ingeniería Comercial, por haberme albergado 5 años de mi formación profesional.*

*Agradezco a todos mis docentes por brindarme los conocimientos y experiencias de mi profesión.*

## RESUMEN

Se estudió la comunicación organizacional un factor influyente en la construcción y fortalecimiento de las relaciones humanas del Archivo Regional de Tacna, 2014. Para ello se estableció el objetivo general determinar las implicancias que genera el desarrollo de la comunicación organizacional en las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014, y como objetivos específicos: establecer las condiciones en que se desarrolla la comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna y determinar las características que predominan en las relaciones humanas que se desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna.

La investigación tuvo una muestra de 52 trabajadores del Archivo Regional de Tacna. Para el sustento de la parte teórica se consultó diferentes fuentes bibliográficas y para el trabajo de campo se aplicó un cuestionario a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna relacionados a las dos variables de investigación. Luego del trabajo de campo se tabuló los datos conseguidos por medio del programa SPSS analizando e interpretando los resultados obtenidos que se presenta detalladamente en la investigación. Teniendo como resultados un 59,62% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alta de comunicación organizacional y un 40,38% de los trabajadores presentan un nivel bajo de comunicación organizacional en el Archivo Regional de Tacna, 2014. Y un 88,46% de los trabajadores encuestados presentan un nivel fuerte en relaciones humanas y un 11,54% de los trabajadores presentan un nivel débil en relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014. Se concluyó en la investigación que se ha demostrado estadísticamente mediante la prueba de Chi cuadrado que la comunicación organizacional tiene una relación directa con las relaciones humanas trabajadores del Archivo Regional de Tacna.

**Palabras clave:** comunicación organizacional, relaciones humanas, metas, objetivos, liderazgo, compañerismo.

## ABSTRACT

Organizational communication an influential factor in building and strengthening human relationships Regional Archive of Tacna, 2014. This overall goal was established to determine the implications generated by the development of organizational communication in human relationships was studied in the Archive regional Tacna, 2014, and as specific objectives: to establish the conditions under which organizational communication develops in workers regional Archive of Tacna and determine the characteristics that predominate in human relations that workers in the regional Archive of Tacna develop.

The research took a sample of 52 workers Regional Archive of Tacna. To sustain the theoretical part different literature and fieldwork sources consulted a questionnaire was applied to workers in the Regional Archive of Tacna related to the two research variables. After the fieldwork data obtained through SPSS analyzing and interpreting the results presented in detail in the research was tabulated. Against the results, a 59.62% of workers surveyed have a high level of organizational communication and 40.38% of workers have a low level of organizational communication in the Regional Archive of Tacna, 2014. And a 88.46% of workers surveyed have a strong level in human relations and 11.54% of workers have a weak level of human relations in the Regional Archive of Tacna, 2014. it was concluded in the research that has been statistically proven by testing Chi square organizational communication has a direct relationship with human relations workers Regional Archive of Tacna.

**Keywords:** organizational communication, human relations, goals, objectives, leadership, fellowship.

## ÍNDICE

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RECONOCIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INDICE .....	viii
 INTRODUCCIÓN	
 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Identificación y determinación del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general .....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación e importancia de la investigación .....	5
1.4.1 Justificación.....	5
1.4.2 Importancia.....	5
1.5 Alcances y limitaciones en la investigación .....	6
1.5.1 Alcances.....	6
1.5.2 Limitaciones .....	6
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes relacionados con la investigación .....	7
2.2 Bases teóricas .....	9
2.2.1 Comunicación Organizacional .....	9
2.2.1.1 Definición de comunicación.....	9
2.2.1.2 El enfoque humanista de la comunicación .....	11
2.2.1.3 Modelos de comunicación.....	12

2.2.1.4	Comunicación Organizacional.....	15
2.2.1.5	Comunicación Interpersonal.....	18
2.2.1.6	Comunicación Intrapersonal.....	19
2.2.2	Relaciones Humanas.....	19
2.2.2.1	Relaciones en el ámbito labora.....	21
2.2.2.2	Etapas en las que se desarrolla una relación.....	22
2.2.2.3	Relación Interpersonal.....	23
2.2.2.4	Valores Interpersonales.....	24
2.2.2.5	Satisfacción con las relaciones interpersonales y en el trabajo.....	25
2.3	Definición de términos básicos.....	26
2.4	Sistema de hipótesis.....	28
2.4.1	Hipótesis General.....	28
2.4.2	Hipótesis Específicas.....	28
2.5	Sistema de variables.....	29
2.5.1	Variable Independiente.....	29
2.5.2	Variable Dependiente.....	30
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
3.1	Tipo de investigación.....	31
3.2	Nivel de investigación.....	31
3.3	Diseño de investigación.....	32
3.4	Métodos de investigación.....	32
3.5	Población y muestra.....	32
3.5.1	Población.....	32
3.5.2	Muestra.....	33
3.6	Técnicas e instrumentos de investigación.....	34
3.6.1	Técnicas.....	34
3.6.2	Instrumento.....	34
3.7	Procesamiento y análisis de información.....	35
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Presentación de resultados.....	36
4.1.1	Presentación de los resultados de la variable Comunicación Organizacional.....	36

4.1.2	Presentación de los resultados de la variable Relaciones Humanas .....	47
4.2	Pruebas Estadísticas .....	64
4.3	Contraste de hipótesis.....	65
4.4	Discusión de resultados .....	66
	CONCLUSIONES	69
	RECOMENDACIONES	70
	REFERENCIAS	71
	ANEXOS	73

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la comunicación organizacional ha sido uno de los ejes fundamentales para enfrentar los retos concernientes a expansión en los mercados, globalización, la calidad y la competitividad. Ante estos retos la visión empresarial no solo debe estar sustentada en el paradigma de economía, producción y administración que ha marcado el accionar de las empresas desde el siglo XIX. A este debe incluirse la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos ejes de la acción empresarial, ya que estos tres aspectos constituyen el "sistema nervioso central" de todos los procesos de la dinámica integral de una organización.

Desde esta perspectiva la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno, la interacción con sus públicos tanto internos como externos y la definición de identidad.

A pesar de que las relaciones entre las personas han existido desde el momento en que la comunicación se dio entre los hombres, no es sino a partir de los últimos años que se han desarrollado las mismas como una técnica social aplicada. Es indispensable considerar que estas se aplican en todo tipo de sociedad y actividades, como por ejemplo: los negocios, en la administración pública y privada, escuelas, clubes sociales, en nuestros propios hogares y en el trabajo.

El primer capítulo lleva el nombre de planteamiento del problema, la cual se desarrolló la identificación y determinación del problema, objetivos, importancia y alcances de la investigación.

El segundo capítulo lleva el nombre de marco teórico, donde se tuvo en cuenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas- científicas de las variables en estudio, la definición de términos básicos, el sistema de hipótesis y el sistema de variables.

El tercer capítulo lleva el nombre de metodología, donde se desarrolló los puntos de tipo, diseño y nivel de investigación, así como también se tiene en cuenta la población y la muestra para llevar a cabo la investigación.

El cuarto capítulo lleva el nombre de resultados, donde se desarrolló los puntos de presentación de resultados a través de tablas y gráficos con sus respectivos análisis de lo observado y concluido, contrastación de hipótesis y discusión de los resultados.

Por último se esbozan las conclusiones llegadas después de los resultados y se plantean recomendaciones para los casos necesarios.

EL AUTOR

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Identificación y determinación del problema**

El Archivo Regional de Tacna, se encuentra situado en la ciudad de Tacna – Perú; consta de dos sedes, en la Calle Zela N° 716 en el que se encuentra la Dirección, la Oficina Técnica Administrativa y la Dirección del Archivo Histórico; y en la Calle Arica N° 769 en el que está ubicada la Dirección del Archivo Intermedio.

El Archivo Regional de Tacna, inicia sus actividades el 01.04.1975, en amparo al Decreto Ley N° 19414 y su reglamento el Decreto Ley N° 022-75-ED; y la Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento aprobado con el Decreto Supremo N° 008-92-JUS.

El Decreto Ley N° 19414; “Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación” señala que el “Patrimonio Documental de la Nación” está constituido por la documentación existente en los archivos de todas las reparticiones y organismos del sector público nacional; en los archivos históricos, notariales, eclesiásticos, parroquiales y de conventos, en los archivos particulares y en general por el material documental aún de origen privado, que sirva de fuente de información para estudios históricos y del desarrollo cultural, social, económico, jurídico o religioso de la Nación.

La Ley N° 25323; “Ley del Sistema Nacional de Archivos”, tiene por finalidad, la integración estructural, normativa y funcional de los archivos de las entidades públicas, mediante la aplicación de principios, normas, técnicas y métodos de archivo, garantizando la defensa, conservación, organización y servicio del “Patrimonio Documental de la Nación”.

El Archivo Regional Tacna, es parte integrante del Sistema Nacional de Archivos.

En relación con el Archivo General de la Nación, al Archivo Regional de Tacna le corresponden las funciones de proteger y defender el “Patrimonio Documental de la Nación en la Región”; y para ello es necesario fortalecer el Sistema Regional de Archivos (SRA), adecuando normas, políticas y técnicas archivísticas (emitidas por el Archivo General de la Nación), en el ámbito regional orientados para mejorar la custodia y conservación, del patrimonio documental de la Nación, fomentar la investigación científica y tecnológica a través del servicio de los fondos documentales, y asegurar la uniformidad y eficacia de los procesos técnicos archivísticos a fin de optimizar el servicio a la comunidad en general.

El Archivo Regional de Tacna cuenta con Bases Legales de las cuales debe regirse:

- Ley N° 24047; Ley General de Amparo al Patrimonio Cultural de la Nación (03/01/1985).
- Ley N° 24193; modificatoria de la Ley N° 24047 (19/06/1985).
- Ley N° 26576; modificatoria del Decreto Legislativo N° 681 que Regula el Uso de las Tecnologías Avanzadas en Materia de Archivo de Documentos e Información (26/05/1996).
- Ley N° 27783; Ley de las Bases de la Descentralización (20/07/2002).
- Ley N° 27867; Ley Orgánica de Gobiernos Regionales (16/11/2002) y sus modificatorias la Ley N° 27902, 28013, 28161, 28926, 289261 y 28968.
- Decreto Legislativo N° 681; uso de tecnologías avanzadas en materia de archivos (11/10/91).
- Decreto Ley N° 19414; Ley de Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación (16/05/1972).
- Decreto Ley N° 25644; modificatoria de la Ley N° 24047 (24/07/1992).

- Ordenanza Regional N° 003-2008-CR/GOB.REG.TACNA; aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Tacna.
- Decreto Supremo N° 022-75-ED; Reglamento del Decreto Ley 19414 (29/10/1975).
- Decreto Supremo N° 008-92-JUS; Reglamento de la Ley N° 25323 (26/06/1992).
- Decreto Supremo N° 009-92-JUS; Reglamento de Decreto Legislativo N° 681.
- Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J; aprueba las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el sector nacional (31/05/1985).
- Resolución Jefatural N° 014-2006—AGN/J; aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Comisión Técnica Regional de Archivos (13/01/2006).
- Resolución Jefatural N° 076-2008-AGN/J; Reglamento de aplicación de sanciones administrativas por Infracción en contra del “Patrimonio Documental Archivístico y Cultural de la Nación” (26/02/2008).

El Archivo Regional de Tacna es una Institución que cuenta con 60 trabajadores, los cuales la mayoría está en la capacidad de un alto desenvolvimiento y cuenta con amplia experiencia en su rubro, sin embargo no es ajeno a problemas internos, el principal es la mala comunicación que se da entre el factor humano que labora en la institución; cabe resaltar que los trabajadores son el principal motor para que la institución funcione adecuadamente, parte de los trabajadores son de edad avanzada que en muchas ocasiones se cierran en sus ideales sin tratar de resolver cualquier tipo de confusiones buscando otras alternativas. Esta mala comunicación se plasma a través de situaciones que se perciben en el Archivo, estos problemas son internos, pero hay ocasiones en los que se salen de control y se convierte en externo.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué implicancias genera el desarrollo de la comunicación organizacional en la construcción y fortalecimiento de las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ❖ ¿Qué condiciones presentan comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna?
- ❖ ¿Cuál es la característica que predomina en las relaciones humanas que desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar las implicancias que genera el desarrollo de la comunicación organizacional en las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- ❖ Establecer las condiciones en que se desarrolla la comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna.
- ❖ Determinar las características que predominan en las relaciones humanas que se desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna.

## **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.4.1 Justificación**

La presente investigación se justifica a partir de su:

Relevancia científico social; porque nos permite tener conocimiento sobre cómo en las instituciones surgen conflictos internos y todo se basa a través de la mala o buena comunicación de los trabajadores de Archivo Regional de Tacna, sabiendo que los trabajadores tienen años de conocerse.

Relevancia Académica; porque los resultados de la investigación pueden servir para construir técnicas de comunicación y buen clima laboral, para los trabajadores que laboran en las instituciones del gobierno.

Relevancia Práctico – social; porque el estudio permitirá valorar la comunicación que se da a través de las relaciones que se dan en el ámbito laboral, con la finalidad de establecer un ambiente laboral estable y agradable, en el Archivo Regional de Tacna.

### **1.4.2 Importancia**

El presente estudio es importante en la medida que va a permitir explorar, describir y explicar cuánto sirve la comunicación organizacional en las instituciones como factor influyente en las Relaciones Humanas que se desarrollan a beneficio de la institución.

Es un tema vigente que será de mucha ayuda para buscar resolver conflictos internos considerando que los trabajadores son un factor

relevante en una institución, especialmente si son regidas por el estado.

## **1.5 Alcances y limitaciones en la investigación**

### **1.5.1 Alcances**

Los alcances de la investigación es determinar las implicancias que genera el desarrollo de la comunicación organizacional en las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014, determinar los aspectos de las variables mediante la utilización y aplicación del instrumento la encuesta a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna. Los beneficios que ofrece la investigación son de aspecto social, educativo, humanístico y cultural porque la investigación queda como antecedente para futuras investigaciones y además nos brinda una realidad actual del Archivo Regional de Tacna para tomar medidas de solución al problema. Además se beneficiara al Archivo Regional de Tacna con los resultados obtenidos, para que tomen decisiones de mejora en la empresa y los estudiantes de pregrado y postgrado de la Universidad Privada de Tacna y otras universidades como antecedente para investigaciones futuras.

La población objetivo serán los trabajadores del Archivo Regional de Tacna.

### **1.5.2 Limitaciones**

Dentro de las limitaciones que puede presentar el proyecto de tesis, será el financiamiento necesario para ejecutar el proyecto y colaboración por parte del personal del Archivo Regional de Tacna al momento de la aplicación de las encuestas para la recolección de datos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes relacionados con la investigación**

En base a la revisión efectuada, se ha detectado la siguiente bibliografía afín, tales como:

Carina Mazzola (2012), desarrollaron una investigación titulada: “Repensar la comunicación en las organizaciones. Del pensamiento en línea hacia una mirada sobre la complejidad de las prácticas comunicacionales”. En esta investigación se concluye que la necesidad de repensar la comunicación en las organizaciones a partir de los nuevos paradigmas científicos, proponiendo desplazamientos conceptuales en las categorías clásicas de análisis de la comunicación y A lo largo del artículo propone reconocer que la complejidad de las prácticas de comunicación en las organizaciones requiere de abordajes multidimensionales y transdisciplinarios que reconozcan la otredad y excedan la mera transmisión de información.

Se concluye con un análisis del rol del comunicador en las organizaciones remarcando la necesidad de superar los esquemas difusionistas aplicados tradicionalmente para el diagnóstico y el diseño de acciones de comunicación avanzando hacia nuevas formas de hacer y pensar la comunicación en las organizaciones.

Mónica García Rubiano, Fabio Arias, Paola Gómez, (2013), desarrolló una investigación denominada: “Relación entre comunicación y cambio organizacional en trabajadores de una empresa del sector terciario”. En esta investigación se concluye que todo cambio que experimenta una organización termina afectando o de alguna manera involucrando a los que la integran; el solo hecho de ser las personas quienes terminan involucradas, requiere que ellas se comuniquen entre sí, con el fin de

lograr establecer alianzas para así conformar culturas, costumbres, poder y liderazgo. Teniendo en cuenta el contexto en donde se desarrollan, se crean barreras que tienen la función de "resistencia" frente a situaciones que a la persona le generan inestabilidad, inseguridad e insatisfacción en todos los niveles (emocionales, personales, laborales, profesionales, etc.). Es importante tener en cuenta que el éxito tanto individual como organizacional depende de la capacidad de las personas para adaptarse al cambio. En este sentido, el gerente de la organización tiene un rol muy importante, ya que el trabajador debe constituirse como pieza clave en su empresa, pues debe existir una comunicación eficaz y brindársele al trabajador las herramientas necesarias para el adecuado desempeño laboral y estrategias de adaptación a cualquier cambio por el que pueda atravesar, ya que este es un aspecto decisivo para el éxito de toda organización.

Marcos Santos Gómez (2006), desarrollaron una investigación titulada: "La horizontalidad de las relaciones humanas y la tolerancia". En esta investigación se concluye que la sociedad tolerante las relaciones humanas se autentifican, porque no necesitan repetir papeles recibidos ni justificar méritos. Las personas no precisan ya rendir cuentas ni tratan de acoplarse a vanas expectativas sociales. Implica, nada menos, sustituir la visión del mundo como teatro, en la que hemos sido educados, como trama ya elaborada de antemano y repleta de personajes (que no personas). Desde el prisma de la horizontalidad la imagen del mundo y sus reglas cambian notablemente.

Alles, Martha Alicia (2000), desarrolla una investigación titulada: "Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias" En esta investigación se concluye La administración de los recursos humanos es una disciplina necesaria para las diferentes ramas de la Administración. Por ello entendemos que un profesional debe ser capaz de utilizar todas las herramientas. Como responsable del área o como usuario de la misma, en algún momento las necesitará. Este libro se dirige a brindar un enfoque global sobre el área: cómo seleccionar, capacitar, evaluar, desarrollar y

remunerar empleados. El teletrabajo como una forma de trabajar del presente y del futuro y problemas globales de la humanidad, como la discriminación y el desempleo, complementan la visión integral de la problemática a abordar.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Comunicación Organizacional**

#### **2.2.1.1 Definición de comunicación**

Thompson, Ivan. (2008), define a la comunicación de la siguiente manera:

*La comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.*

Para una mejor comprensión de ésta definición, desglosaremos sus elementos básicos:

#### **A. Proceso**

La comunicación es un proceso que (en términos generales) incluye los siguientes pasos: Primero, un emisor desea transmitir, intercambiar o compartir un mensaje con un receptor. Segundo, el emisor codifica ese mensaje para que sea comprensible para el receptor. Tercero, envía ese mensaje codificado mediante un canal (él mismo, un correo electrónico, un aviso en prensa escrita, un programa de televisión,

etc...). Cuarto, el receptor recibe y decodifica ese mensaje. Quinto, el receptor responde a ese mensaje en función a su comprensión del mismo y da lugar a una retroalimentación. En este punto, cabe señalar que durante este proceso se producen ruidos o interferencias que afectan la comunicación, y que tanto el emisor como el receptor deben tratar de superar para entablar una buena comunicación.

### **B. Emisor y receptor.**

Para que se dé la comunicación deben existir dos partes, el emisor y el receptor, y ambos deben estar predispuestos a comunicarse; es decir, a emitir un mensaje y/o a recibirlo. En el momento en que una de las partes no está interesada en dar y/o recibir un mensaje se anula la comunicación.

### **C. Conexión**

Toda comunicación conecta o une a dos o más personas en un momento dado y en un espacio (físico o virtual) determinado. Sin embargo, cabe destacar que esa conexión puede tener diversas formas, es decir, que puede ser en persona (cara a cara), a distancia (por ejemplo, mediante el envío y recepción de correos electrónicos, mensajes instantáneos, etc..) o impersonal (mediante un programa de televisión o radio en la que el presentador transmite un mensaje a una audiencia compuesta por miles de personas).

### **D. Transmitir, intercambiar o compartir**

Cuando se entabla una comunicación se transmite, intercambia o comparte un mensaje, por tanto, puede ser un proceso dinámico de ida y vuelta entre el emisor y el receptor (en el que ambos intercambian ideas,

información o significados), o, simplemente ser una transmisión del emisor al receptor (como sucede con los programas de televisión y radio).

### **E. Ideas, información o significados comprensibles**

Para que se pueda entablar una comunicación entre un emisor y un receptor, deben existir ideas, información o significados (el mensaje) que sean comprensibles para ambos; es decir, que el conjunto de símbolos que utilizan (verbales o no) sean entendibles para ambas partes, caso contrario, no podrían entablar una comunicación.

#### **2.2.1.2 El enfoque humanista de la comunicación**

María Luisa Naranjo Pereira (2005), define el enfoque humanista de la comunicación de la siguiente forma:

*Desde el punto de vista humanista, el componente básico del proceso de comunicación humana es el ser humano y, la función básica de esta comunicación, consiste esencialmente en desarrollar relaciones, más que en intercambiar información. La unidad básica del proceso de comunicación humana, es la retroalimentación y el resto del modelo se organiza alrededor de esa unidad. Además, desarrolla un énfasis en la capacidad autorreguladora de la persona, lo que implica libertad de elección y afirmación del propio ser.*

Otra característica del modelo humanista de comunicación es la importancia de que toda comunicación tiene lugar en un contexto, que está conformado por tres aspectos: el cultural, el situacional y el de urgencia.

### 2.2.1.3 Modelos de comunicación

Satir (1998) presenta cuatro modelos básicos de comunicación que “las personas emplean, cuando reaccionan a la tensión y, al mismo tiempo, sienten que su autoestima está involucrada”.

En estos cuatro modelos de comunicación, se emplean los mensajes de doble nivel; es decir, en los cuatro casos, la voz dice una cosa que el resto de la persona contradice. Cuando la interacción es con otra persona que reacciona también con mensajes de doble nivel, los resultados suelen ser hirientes y poco satisfactorios. Este tipo de mensajes aparecen cuando una persona se subestima; teme herir los sentimientos de las demás; se preocupa por las represalias que puedan tomar las otras personas; teme la ruptura de relaciones; no desea imponerse o no da ninguna importancia a la persona o a la interacción. En casi todos estos casos la persona no se da cuenta de que está enviando mensajes de dos niveles. En general, se pueden dar las siguientes posibilidades: captar las palabras e ignorar el resto; captar lo que no se dice e ignorar las palabras; ignorar todo el mensaje cambiando el tema o comentando la naturaleza de doble nivel del mensaje.

En los cuatro modelos de comunicación, la persona siente y reacciona a la amenaza, pero como no quiere mostrar "debilidad", intenta disimular mediante las siguientes cuatro formas:

- Aplacar, de tal manera que la otra persona no se enoje;
- Culpar, para que la otra persona la crea fuerte;
- Superrazonar, mediante lo cual trata de enfrentarse a la amenaza como si fuera inofensiva y de establecer

además su propio valor empleando palabras altisonantes.

- Distráer, con el fin de ignorar la amenaza, comportándose como si no existiera.

No obstante, nuestro físico llega a adaptarse a nuestros sentimientos de autoestima, aún cuando no nos demos cuenta de ello. A continuación, se presenta una síntesis de las formas de comportamiento en cada modelo de comunicación presentado por Satir (1998):

**A. Aplacador:** la persona siempre habla para congraciarse, tratando de complacer, de disculparse, nunca está en desacuerdo en ninguna forma. Habla como si no pudiera hacer nada por sí misma y siempre necesita tener la aprobación de otras. Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”

**B. Acusador:** la persona siempre encuentra fallas, es autoritaria. Se siente superior a las demás y parece decir: “Si no fuera por ti, todo iría bien”. Su voz es dura, tensa y muchas veces aguda y fuerte. Su sensación interna es de tensión muscular y orgánica. Piensa que en realidad tampoco ella vale gran cosa, de modo que si alguien le obedece empieza a sentir que la toman en cuenta.

**C. Superrazonable:** la persona es en extremo razonable y correcta y no demuestra ningún sentimiento. Es calmada, fría e impenetrable. Físicamente se siente seca y distante. Su voz es monótona y sus palabras tienden a ser abstractas.

**D. Irrelevante:** la persona dice o hace cosas que tienen poca relación con lo que dicen o hacen las demás. Nunca da a conocer sus sentimientos internos. Su voz es como un sonsonete, con frecuencia en desacuerdo con las palabras y puede subir y bajar el tono sin motivo alguno, porque en realidad no se dirige a nadie en particular. Su sensación interior es de confusión.

Parece que todas esas formas de comunicación se aprenden en la niñez. Conforme el niño y la niña tratan de abrirse camino a través del complicado y, muchas veces, amenazante mundo en que vive, emplea una u otra de estas formas de comunicación.

En esta reacción, todos los elementos del mensaje van en la misma dirección la voz dice palabras que concuerdan con la expresión facial, la posición del cuerpo y el tono de voz. Las relaciones son fáciles, libres y honestas y hay pocas amenazas para la autoestima. Con esta reacción no es necesario culpar, convertirse en una calculadora, o de estar en movimiento perpetuo. Una forma en que se puede alcanzar la meta de convertirse en una persona abierta, es conociendo algunos de los temores que impiden lograr la franqueza. Por ejemplo, señala esta autora: para evitar el rechazo que tanto tememos, tendemos a amenazarnos pensando que me podría equivocar; podría molestar a alguien; alguien me va a criticar; creerán que soy una persona molesta; van a creer que no soy una persona perfecta; él o ella podrían alejarse.

### 2.2.1.4 Comunicación Organizacional

La comunicación responde al proceso dinámico entre individuos y/o entre grupos, que mediante un intercambio informativo sirve para generar la comprensión entre los mismos y desde allí la condición de comunidad. La estructura de este proceso es expresión de las relaciones que median entre sus participantes. La comunicación puede tener dos acepciones: el proceso de intercambio de información, que constituye un reflejo, más o menos fiel de la realidad y abarca documentos e imágenes impresos, magnético o digitales, en el cual una información interviene en comunicación cuando el mensaje además de ser significativo para el sujeto, propicia un cambio de actitud definitiva o temporal en él; y la comunicación social, donde lo primario no es lo físico, sino los procesos intelectuales para hacer llegar la información hasta los receptores, a través de ésta, se trasmite el resultado de la actividad del hombre, además de ideas, pensamientos y experiencias, también de conflictos, necesidades y aspiraciones.

El modelo básico del proceso de comunicación fue por E. Shannon y W. Weaver (1949) ha sufrido adaptaciones, modificaciones en la terminología.

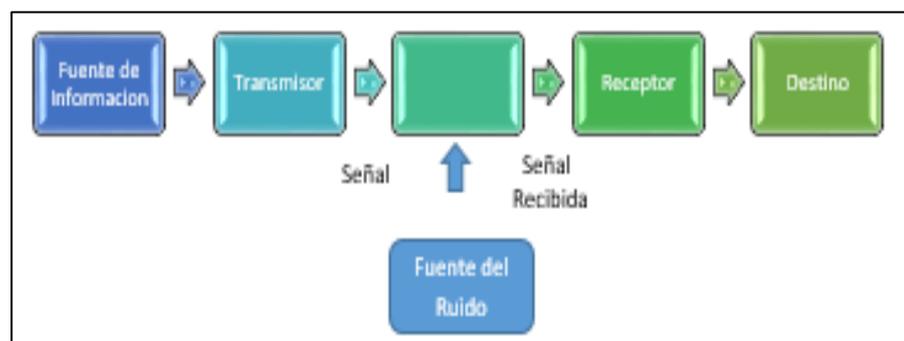


Figura N° 1. Modelo del Proceso Comunicacional

Fuente: E. Shannon y W. Weaver (1949)

Las teorías que sustentan la comunicación organizacional son “las mismas teorías organizacionales (clásica, humanística, sistémica, contingente neoclásica). Es importante resaltar que por medio de la comunicación en las organizaciones, éstas logran estructurarse formalmente para poder cumplir sus objetivos, logrando coordinar todas las actividades que se realizan”.

Para Bonilla (1988) "la comunicación dentro de toda organización juega un papel importante ya que sirve de catalizador de las relaciones personales e institucionales que se dan dentro de ella" (1988:30).

Bartoli (2001) expresa que “la organización y la comunicación se encuentran estrechamente vinculadas para el funcionamiento de la empresa que busca resultados. Afirma además que dicho vínculo posee dos componentes: el político (son medios de una estrategia global en la que influyen), y el sociocultural (los valores, las representaciones y fenómenos de poder pesan para la organización y la comunicación)”.

Agrega que la comunicación implica realizaciones concretas a definir en función del objetivo que se tiene. Plantea que el concepto de comunicación está ligado al de organización, de allí que es necesario para el funcionamiento de la empresa que busca resultados, esto presupone la consideración behaviorista de la comunicación, en la que determinados estímulos generan determinadas conductas o respuestas; lo que se enfatiza cuando destaca el componente político del vínculo entre organización y comunicación, así como la influencia de éstos en la estrategia global de la organización. De lo

anterior se desprende que la comunicación forma parte de la problemática de la dirección de la empresa y debe facilitar un control que permita prevenir o regular comportamientos disfuncionales. Es así como se presenta una mixtura con aspectos del modelo funcionalista. Bartoli (2001) destaca “la adaptación de la comunicación organizada al ámbito interno y al entorno de la organización”.

La comunicación organizacional se entiende como: Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos.

Martínez (1988) definen a la comunicación organizacional como;

*El proceso mediante el cual un individuo, o una de las subpartes de la organización, se pone en contacto con otro individuo o subparte. Es por ello que a partir de este concepto se puede deducir que además de las anteriores funciones que cumple la comunicación dentro de la organización (informar e integrar), este proceso permite al individuo interactuar con las demás partes y personas de la organización, así como identificar el papel o rol que desempeñan dentro de ella.*

En consecuencia, toda organización debe procurar en mayor o menor medida organizar su información de manera que esta cumpla con el objetivo de plasmar los

hechos ocurridos que se desprenden de las actividades diarias y les permite crear su propia historia.

Por su parte, Trelles (2001) asevera que:

*La comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes.*

#### **2.2.1.5 Comunicación Interpersonal**

La comunicación interpersonal es el principio básico de cualquier forma de comunicación. Berlo señala que "la comunicación interpersonal es un proceso en el que sus componentes no descansan e interactúan de manera continua". El teórico Schramm, considerado "Padre de la Comunicación para el Desarrollo", define a la comunicación humana como el acto de compartir información, ideas o actitudes con respecto a un conjunto informacional de signos. Hybelsy Weaver señalan: "Se llama comunicación interpersonal al hecho de hablar juntos en un nivel uno a uno o uno a varios. En estas situaciones frente a frente los participantes inician y responden a los mensajes mientras mutuamente se influyen unos a otros. Los mensajes verbales son enviados y recibidos siguiendo un orden de sucesión mientras los mensajes no verbales

son enviados y recibidos según bases continuas y constantes. No se puede tener la misma comunicación dos veces ya que ni usted ni la otra persona serán iguales. Las comunicaciones interpersonales se ven afectadas por todas las variables de la situación, los participantes y el mensaje."

#### **2.2.1.6 Comunicación Intrapersonal**

Adela Núñez Aranda (2013), define a la comunicación intrapersonal de la siguiente manera.

*Es el diálogo que sostenemos con nosotros mismo, la conciencia. A través de esta comunicación intrapersonal aprendemos a conocernos a elaborar la imagen de nosotros mismos, valorarnos, evaluarnos y estimarnos.*

Esta comunicación interna se da a través de nuestros pensamientos, pero también a través de nuestro cuerpo que nos envía señales de alarma o de satisfacción. La comunicación intrapersonal también incluye sueños, hablar en voz alta a ti mismo y la escritura, como un diario.

#### **2.2.2 Relaciones Humanas**

Albert Schweitzer (2012) define las Relaciones Humanas de la siguiente manera:

*Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y,*

*fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.*

Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

#### **A. Relación existente entre las relaciones humanas y las relaciones públicas**

Existe una gran confusión entre estas dos disciplinas, e inclusive, en los programas de estudio de algunas instituciones se las menciona como si fueran análogas o tuvieran la misma significación.

El propio nombre de cada una de estas disciplinas ya nos está indicando una diferencia importante:

- a. Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas.
- b. En las Relaciones públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización (grupo)

Quiere decir, que en las Relaciones Públicas uno de los extremos de la relación es siempre un grupo. Mientras que en el caso de las Relaciones Humanas, en ambos extremos de la relación existe una persona individual. Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso primeramente pasar por las Relaciones Humanas, en efecto es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si esta no conforma un grupo homogéneo, en el que impera un sentimiento de simpatía, colaboración y entendimiento entre sus miembros.

Toda bien planificada campaña de relaciones públicas debe iniciarse con una intensa actividad de Relaciones Humanas.

#### **B. Factor que ponen en funcionamiento las relaciones humanas**

El empresario ha comprendido que la humildad es el factor de mayor influencia en el funcionamiento de la empresa. Los colaboradores y el rendimiento de la empresa dependen de la humildad con la que actúa quien gestiona la organización.

##### **2.2.2.1 Relaciones en el ámbito labora**

Según Mehida Maheli Rodríguez García (2011) sostiene que:

*Las relaciones laborales son las que se establecen como su nombre lo indica, en el lugar de trabajo. Estas relaciones se caracterizan porque en ellas intervienen dos roles importantes, el jefe o empleador, dueño de la empresa o director de la misma y los empleados o trabajadores, ésta relación está regulada por contratos de trabajo, responsabilidades, deberes, derechos de los trabajadores y el salario.*

En esta relación al igual que en las demás, el respeto y la confianza entre trabajadores y directivos o dueño de las empresas dan como resultado un buen ambiente de trabajo y propician que se establezcan relaciones sanas y amistosas entre ambos.

### **2.2.2.2 Etapas en las que se desarrolla una relación**

En el enfoque humanista se emplea el concepto de “intensidad del involucramiento” para indicar la forma en que se desarrolla una relación. La primera etapa es la del reconocimiento que ocurre muchas veces al día. Así, cuando nos cruzamos con alguien en la calle y nuestras miradas se encuentran, saludamos con la cabeza o diciendo ¡hola!, hemos reconocido a esa persona como otro ser existente. Sin embargo, si no reconocemos a otra persona como tal, simulando que no está allí, también le estamos comunicando el hecho de que no queremos siquiera empezar la relación.

La siguiente es la etapa de aceptación del involucramiento, la cual es más intensa, pues la aceptación significa deseo de conocerse. Conforme se desarrolla esta etapa, se debe encontrar más de nosotros y de nosotras mismas y de nuestras experiencias que podamos y estemos dispuestos y dispuestas a compartir con otras personas.

Cuando se pasa de la etapa de aceptación a la de afecto, la comunicación tiene muchas más experiencias significativas, pues se está más entregado a este involucramiento. Tal vez se exploren los sentimientos mutuos, se indague cuáles son los pensamientos y emociones de cada persona para determinar su profundidad y se trate de averiguar el límite de la Revista Electrónica “Actualidades Investigativas en Educación” franqueza de cada una. Esta es la etapa de comprensión. En ésta, la profundidad de la relación dependerá, en gran medida, de lo que averigüe cada persona sobre la otra.

### **2.2.2.3 Relación Interpersonal**

Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente. El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas. Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

#### 2.2.2.4 Valores Interpersonales

Según Manuel García Sedeño (1991), señala que:

*Factores tan importantes como las reacciones temperamentales y los valores tienden a perfilar la personalidad del ser humano. Podemos definir la personalidad mediante rasgos, generalmente de tipo bipolar: dominante-sumiso, activo-pasivo, seguro-inseguro. Fruto de las relaciones interpersonales que día a día se van sucediendo.*

Factores que obedecen a las diferentes escalas de valores que los sujetos se hacen para estar en el mundo, constituyendo la base de su motivación. Estos valores se concretan, con el tiempo, en metas y objetivos de vida que dirigen las acciones del sujeto hacia su consecución para alcanzar el grado de satisfacción deseado. Se considera el valor como la satisfacción que la persona puede potencialmente derivar de un estímulo ambiental.

##### **A. Estímulo**

Ser tratado con comprensión, recibiendo apoyo por parte de los demás; ser tratado con amabilidad.

##### **B. Conformidad**

Hacer lo que es socialmente correcto, siguiendo estrictamente las normas; hacer lo que es aceptado e idóneo, ser conformista.

##### **C. Reconocimiento**

Ser bien visto y admirado, ser considerado como persona importante, llamar favorablemente la atención, conseguir el reconocimiento de los demás.

**D. Independencia**

Tener el derecho a hacer lo que uno quiere hacer, ser libre para decidir por sí mismo, ser capaz de actuar según el propio criterio.

**E. Benevolencia.**

Hacer cosas por los demás y compartirlas con ellos, ayudar a los poco afortunados, ser generoso.

**F. Liderazgo.**

Estar al cargo de otras personas teniendo autoridad sobre ellas, estar en un puesto de mando o poder.

**2.2.2.5 Satisfacción con las relaciones interpersonales y en el trabajo**

Aunque parezca razonable esperar que cuando se presentan buenas relaciones en el trabajo se afecta positivamente el nivel de satisfacción laboral, Sachau (2007) plantea que “la relación entre estas variables ha sido un tema controvertido en la historia de la psicología organizacional”. Una de las más importantes teorías que aborda el tópico de la satisfacción, la teoría de los dos factores de F. Herzberg (Sledge, Miles & Copping, 2008), clasificó “las relaciones interpersonales con supervisores y compañeros como factores que puede influir en experimentar insatisfacción laboral pero tendría escaso impacto en generar satisfacción laboral en los trabajadores”. Al reexaminarse dicha teoría en la actualidad, Sachau (2007) sostiene que, “si bien, en general, la teoría de Herzberg mantiene una importante vigencia, fue un error estimar que las relaciones en el

trabajo no favorecer significativamente el experimentar satisfacción laboral”.

También se puede mencionar la reciente investigación de Edwards Cable (2009) “quienes encontraron que la confianza en las relaciones interpersonales tiene una influencia positiva y significativa en la satisfacción laboral”.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **A. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organizaciones como por ejemplo, empresa comerciales, gobierno, escuelas y agencias de servicios. En donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

### **B. RELACIONES INTERPERSONALES**

Entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características.

### **C. HABILIDADES SOCIALES**

Son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural (y por tanto, pueden ser enseñadas) que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas (implica tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que tienen lugar, así como criterios morales), y orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales (refuerzos sociales) o auto-refuerzos.

**D. VALORES**

Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud.

**E. RELACIONES HUMANAS**

Es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad. Gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, etc.

**F. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo.

**G. BENEVOLENCIA**

Del latín *benevölens*, benevolencia sinónimo de buena voluntad hacia las personas. La benevolencia, a su vez, está asociada a la bondad y la cualidad de bueno.

**H. OBJETIVOS**

Un objetivo es el planteo de una meta o un propósito a alcanzar, y que, de acuerdo al ámbito donde sea utilizado, o más bien formulado, tiene cierto nivel de complejidad. El objetivo es una de las instancias fundamentales en un proceso de planificación (que puede estar, como dijimos, a diferentes ámbitos) y que se plantean de manera abstracta en ese principio pero luego, pueden (o no) concretarse en la realidad,

según si el proceso de realización ha sido, o no, exitoso.

#### **I. ESTIMULO**

El estímulo es cualquier cosa que influya efectivamente sobre los órganos sensitivos de un organismo viviente, incluyendo fenómenos físicos internos y externos del cuerpo.

#### **J. SUEÑOS**

Es una realidad virtual que se experimenta al dormir. Se originan a partir de un procedimiento de la mente no programado ni dirigido que se basa en la reelaboración de distintos datos que se almacenan en la memoria.

#### **K. CONSERVADURISMO**

Actitud de defensa de la tradición y rechazo de las reformas en una materia o disciplina.

### **2.4 Sistema de hipótesis**

#### **2.4.1 Hipótesis General**

El nivel alto de desarrollo de la comunicación organizacional genera implicancias positivas en las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014

#### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

- ❖ Las condiciones en que se desarrolla la comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, son favorables.

- ❖ La característica que predomina en las relaciones humanas que desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, son conservadoras.

## 2.5 Sistema de variables

### 2.5.1 Variable Independiente

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLES	FACTOR	INDICADOR	REACTIVO (preguntas)	TIPO DE PREGUNTA
<b>Comunicación organizacional</b> Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización.	Comunicación Interpersonal	Interacción	1	De elección múltiple
		Ideas	2	De elección múltiple
		Actitudes	3	De elección múltiple
	Comunicación Intrapersonal	Metas	4	De elección múltiple
		Objetivos	5	De elección múltiple
		Sueños	6	De elección múltiple

### Escala de valoración

Niveles	
Alta comunicación organizacional	6-20 pts
Baja comunicación organizacional	21-30 pts

### 2.5.2 Variable Dependiente

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLES	FACTOR	INDICADOR	REACTIVO (preguntas)	TIPO DE PREGUNTA
<p><b>Relaciones humanas</b></p> <p>Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.</p>		Habilidades Sociales	1	De elección múltiple
		Autocontrol	2	De elección múltiple
		Benevolencia	3	De elección múltiple
		Estimulo	4	De elección múltiple
		Compromiso	5	De elección múltiple
		Liderazgo	6	De elección múltiple
		Reconocimiento	7	De elección múltiple
		Compañerismo	8	De elección múltiple
		Personalidad	9	De elección múltiple
		Conservadurismo	10	De elección múltiple

#### Escala de valoración

Niveles	
Fuertes relaciones humanas	10-34 pts
Débiles relaciones humanas	35-50 pts

### CAPÍTULO III

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo de investigación

La investigación es del tipo Pura, y está orientada a brindar nuevos conocimientos en el campo de la gestión pública, en un contexto donde se manifiesta la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones humanas.

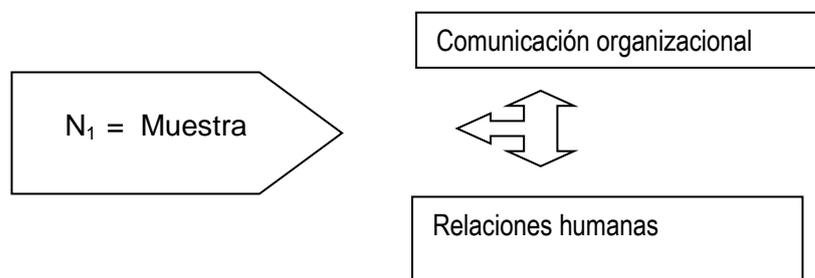
### 3.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es el descriptivo correlacional.

Descriptivo por que evaluará cada componente de las variables comunicación organizacional y de las relaciones humanas.

Es correlacional porque se buscara determinar un grado de relación que pueda existir entre las variables en estudio, considerando que ambas son importantes en el proceso de la gestión pública.

El esquema es el siguiente:



### **3.3 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es Descriptivo, porque pretende describir un grupo de variables y respecto de las cuales no existen hipótesis centrales. En realidad existe un grupo de hipótesis referidas a la búsqueda sistemática de relación entre variables dentro de la misma población.

### **3.4 Métodos de investigación**

Es sumamente importante que el investigador pueda identificar el método con el cual va a operar su proyecto de investigación teniendo en cuenta los problemas de la Investigación, los objetivos las técnicas y las hipótesis.

Para la presente investigación se utilizara el Método Descriptivo, porque Consiste en describir las características de los hechos o los fenómenos (no es Explicativa ni interpretativa ni se preocupa por comprobar la hipótesis), y Correlacional porque estudia la relación entre dos o más variables.

### **3.5 Población y muestra**

#### **3.5.1 Población**

La población está compuesta por los trabajadores que forman parte de las planillas continuas y eventuales de la oficina principal del Archivo Regional de Tacna.

La población estará estratificada según la estabilidad que presentan los empleados del Archivo Regional.

El tamaño de la población es variable, en la medida que existen trabajadores eventuales y que su labor es temporal. No obstante la

variabilidad se estima que la población se circunscribe alrededor de 60 trabajadores.

### 3.5.2 Muestra

#### Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra se calculó en base a la fórmula de Cochram para poblaciones cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2 p \cdot q}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

#### Leyenda:

n: Tamaño de la Muestra  
 N: Población  
 Z: Nivel de Significación  
 p: Probabilidad de Éxito  
 q: Probabilidad de Fracaso  
 e: Error

#### Datos:

n: 60  
 N: 60  
 Z: (95 %)= 1,96  
 p: (50 %)= 0,5  
 q: (50 %)= 0,5  
 e: (5 %) = 0,05

#### Desarrollando la fórmula:

$$n = \frac{(60) (3,84166) (0,5) (0,5)}{(0,0025) (59) + (3,8416) (0,5) (0,5)}$$

$$n = 52,0127$$

$$\mathbf{n = 52}$$

Luego de la aplicación del cálculo estadístico respectivo se obtuvo un tamaño de muestra de 52 trabajadores del Archivo Regional de Tacna.

**Criterios de inclusión**

- Trabajadores que forman parte de las planillas continuas y eventuales de la oficina principal del Archivo Regional de Tacna.
- Trabajadores que se encuentren en el momento de la encuesta.
- Trabajadores que se encuentran realizando prácticas pre profesionales.

**Criterios de exclusión**

- Trabajadores que no deseen participar con la encuesta.

**3.6 Técnicas e instrumentos de investigación****3.6.1 Técnicas**

Se aplicará la técnica de la encuesta a través del cual se diseñará cuestionarios para recoger información de los trabajadores nombrados y contratados que laboran en el Archivo Regional de Tacna.

Asimismo, se diseñará un test con la escala de Licker para determinar la tendencia de percepción que presentan los trabajadores sobre cómo se desarrolla la comunicación organizacional y las relaciones humanas en la institución pública.

**3.6.2 Instrumento**

Los instrumentos es el cuestionario de encuesta que serán diseñados considerando los indicadores de cada de las variables en estudio, de tal forma que se obtenga la mayor confiabilidad posible.

### **Criterios de categorización del cuestionario**

- 5: Totalmente de acuerdo
- 4: De acuerdo
- 3: Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 1: Totalmente en desacuerdo

### **3.7 Procesamiento y análisis de información**

Para el procesamiento de datos se realizará mediante la consistenciación, clasificación de la información y tabulación de datos.

Para el análisis de datos, se hará uso de la estadística descriptiva están las tablas y figuras estadísticas, más las medidas de posición central y de dispersión, utilizando el Software informático de Excell. Por el lado de la estadística inferencial para la prueba de hipótesis que se realizará utilizando los modelos Chi cuadrado. Utilizando el Software estadístico SPSS versión 17 en español.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**4.1 Presentación de resultados**

**4.1.1 Presentación de los resultados de la variable Comunicación Organizacional**

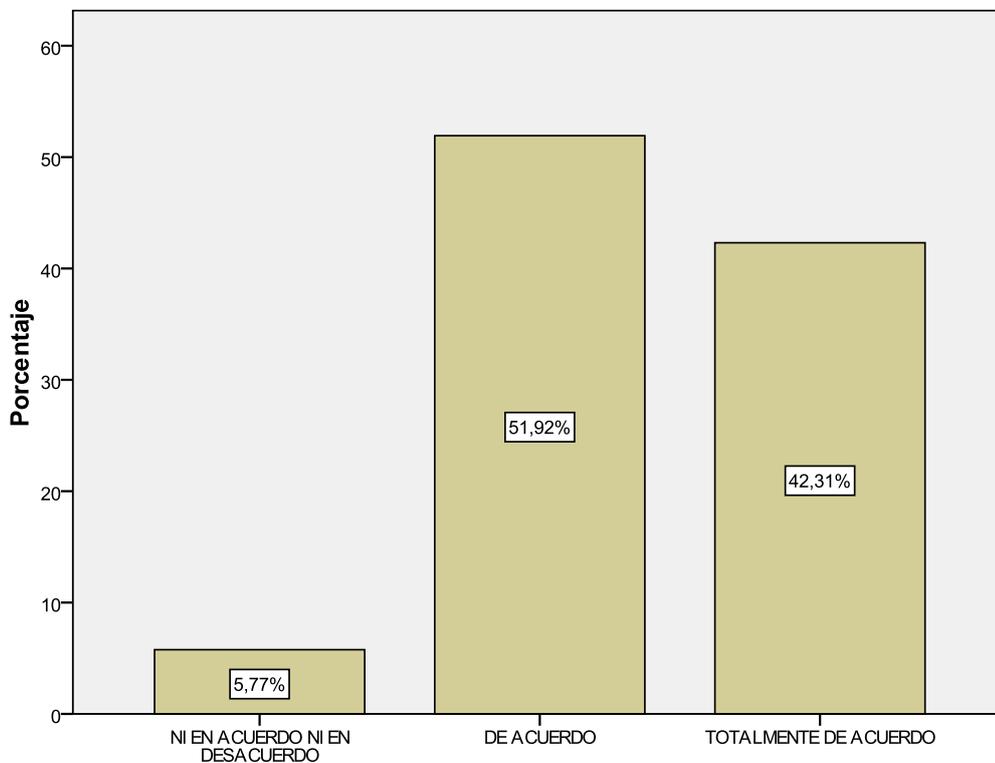
**TABLA N° 01**  
Interacción

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	5,8	5,8
De acuerdo	27	51,9	57,7
Totalmente de acuerdo	22	42,3	100,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

**GRÁFICO N° 01**

Interacción



Fuente: Tabla N° 01

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 01 presenta la información sobre el indicador Interacción de la variable Comunicación organizacional.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 51,92% de los trabajadores encuestados manifestaron que están de acuerdo, un 42,31% manifestaron totalmente de acuerdo y un 5,77 manifestaron ni en acuerdo ni en desacuerdo que muchas de sus actividades cotidianas necesitan de su interacción directa con el personal de trabajo.

TABLA N° 02

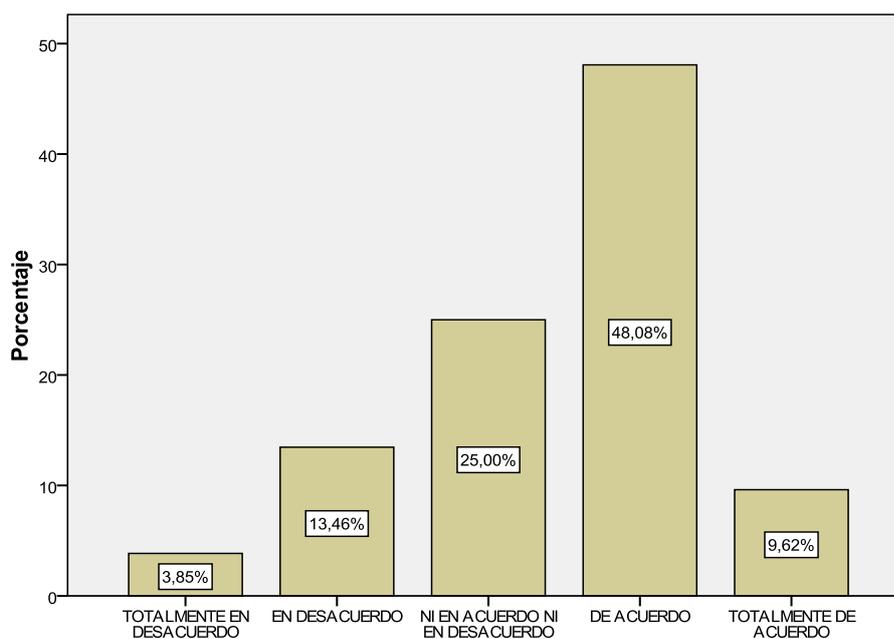
Ideas

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3,8	3,8
En desacuerdo	7	13,5	17,3
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	13	25,0	42,3
De acuerdo	25	48,1	90,4
Totalmente de acuerdo	5	9,6	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO N° 02

Ideas



Fuente: Tabla N° 02

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 02 presenta la información sobre el indicador Ideas de la variable Comunicación organizacional.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 40,08% de los trabajadores encuestados manifestaron que están de acuerdo, un 25% manifestaron ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 13,46% manifestaron en desacuerdo, un 9,62% manifestaron totalmente de acuerdo y un 3,85% manifestaron totalmente en desacuerdo que generalmente las ideas planteadas son aceptadas por la mayoría del personal.

**TABLA N° 03**

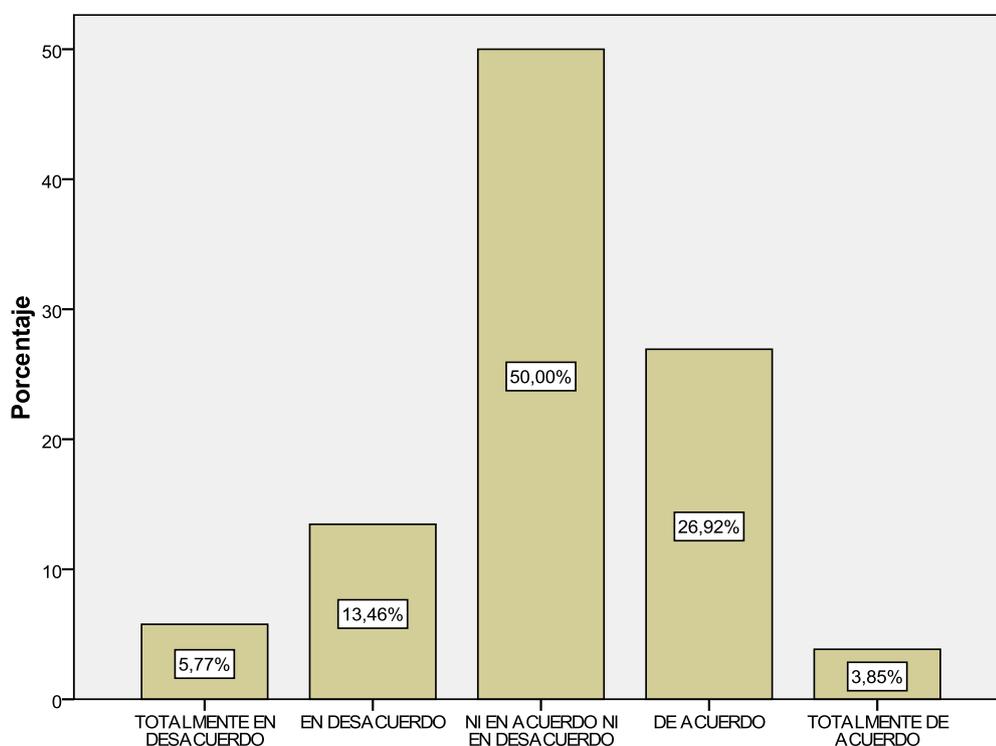
Actitudes

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	3	5,8	5,8
En desacuerdo	7	13,5	19,2
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	26	50,0	69,2
De acuerdo	14	26,9	96,2
Totalmente de acuerdo	2	3,8	100,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO N° 03

## Actitudes



Fuente: Tabla N° 03

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 03 presenta la información sobre el indicador Actitudes de la variable Comunicación organizacional.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 50% de los trabajadores encuestados manifestaron que ni en acuerdo ni en desacuerdo, un 26,92% manifestaron de acuerdo, un 13,46% manifestaron en desacuerdo, un 5,77% manifestaron totalmente en desacuerdo y un 3,85% manifestaron totalmente de acuerdo que las actitudes que se plasman frente a un problema, pocas veces son acertadas.

TABLA N° 04

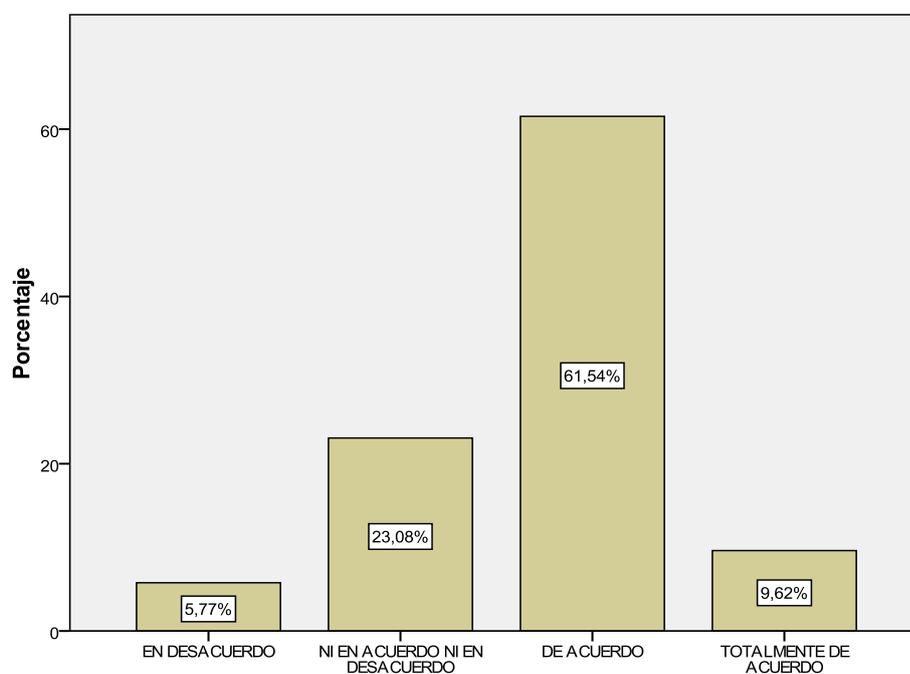
Metas

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	5,8	5,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	23,1	28,8
De acuerdo	32	61,5	90,4
Totalmente de acuerdo	5	9,6	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO N° 04

Metas



Fuente: Tabla N° 04

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 04 presenta la información sobre el indicador Metas de la variable Comunicación organizacional.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 61,54% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 23,08% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 9,62% manifestaron totalmente de acuerdo y un 5,77% manifestaron en desacuerdo que siempre procuran alcanzar las metas, según los objetivos trazados.

**TABLA N° 05**

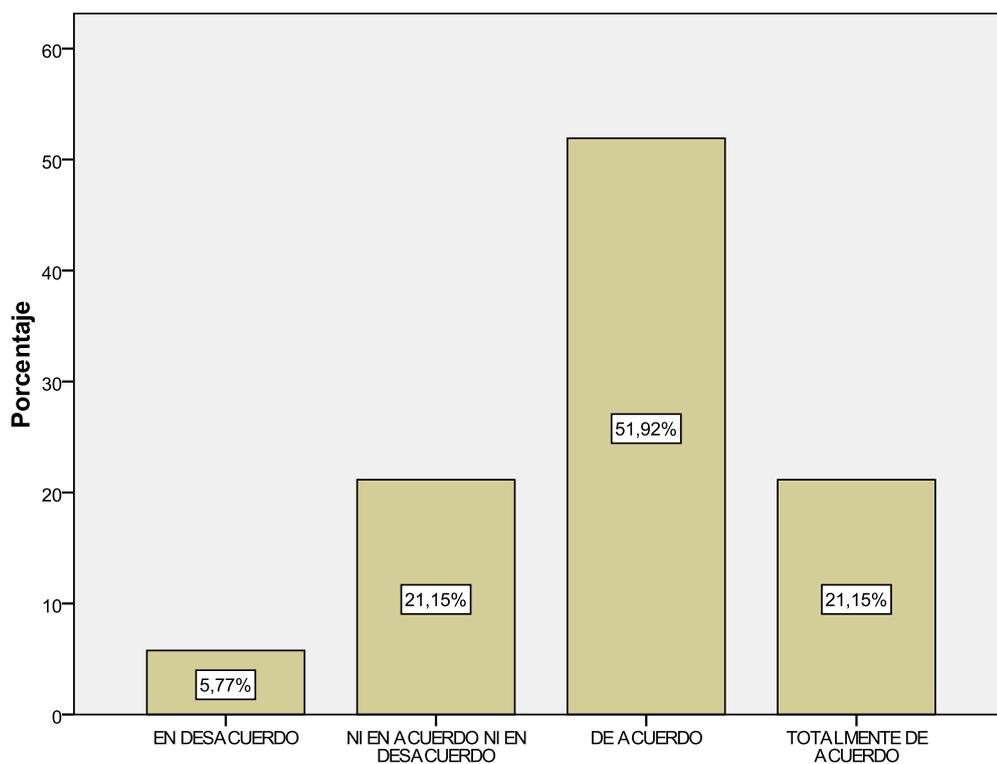
Objetivos

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	5,8	5,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	11	21,2	26,9
De acuerdo	27	51,9	78,8
Totalmente de acuerdo	11	21,2	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO Nº 05

Objetivos



Fuente: Tabla Nº 05

### INTERPRETACIÓN

En la tabla Nº 05 presenta la información sobre el indicador Objetivos de la variable Comunicación organizacional.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 51,92% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 21,15% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo y un 5,77% manifestaron en desacuerdo que muchos de los objetivos generan mayor esfuerzo realizarlos.

TABLA N° 06

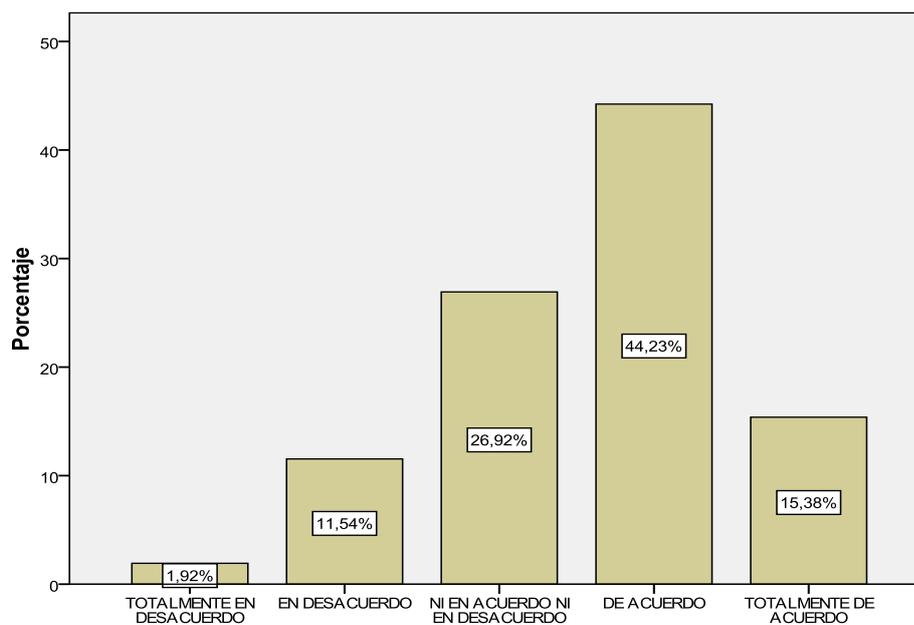
Sueños

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,9	1,9
En desacuerdo	6	11,5	13,5
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	26,9	40,4
De acuerdo	23	44,2	84,6
Totalmente de acuerdo	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO N° 06

Sueños



Fuente: Tabla N° 06

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 06 presenta la información sobre el indicador Sueños de la variable Comunicación organizacional.

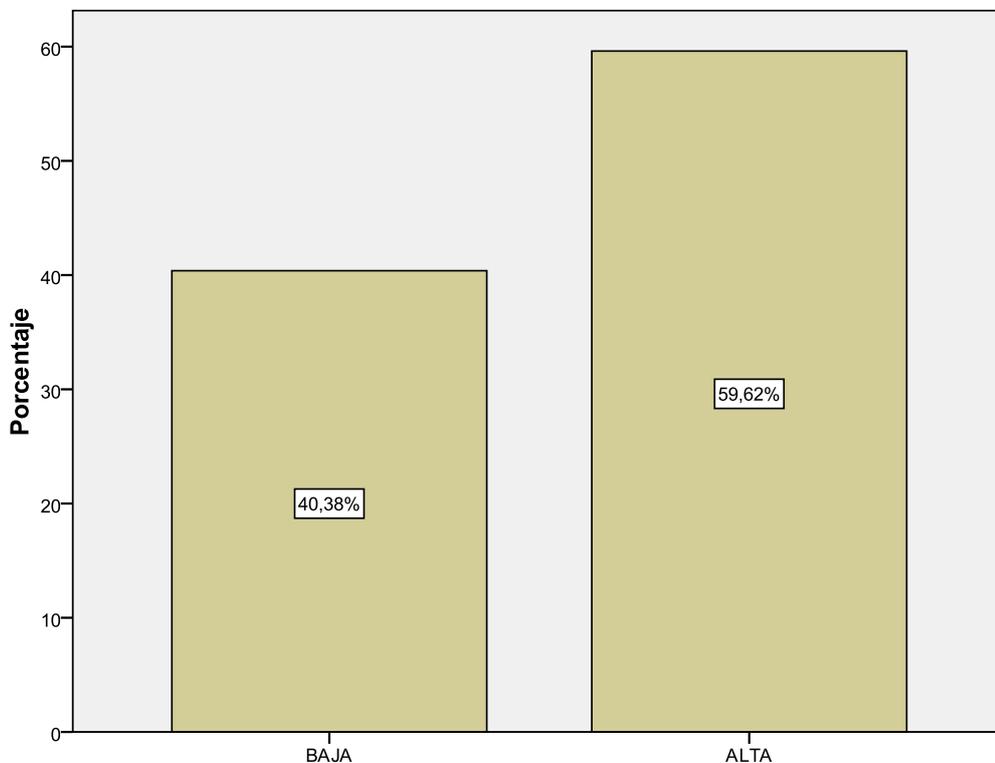
Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 44,23% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 26,92% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15,38% manifestaron totalmente de acuerdo, un 11,54% en desacuerdo y finalmente un 1,92% manifestaron totalmente en desacuerdo que los sueños organizacionales del personal pocas veces son cumplidos.

**TABLA N° 07**

Nivel de Comunicación Organizacional

<b>Nivel de Comunicación Organizacional</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJA	21	40,4	40,4
ALTA	31	59,6	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

**GRÁFICO N° 07****Nivel de Comunicación Organizacional**

Fuente: Tabla N° 07

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 07 presenta la información sobre el nivel de Comunicación organizacional en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

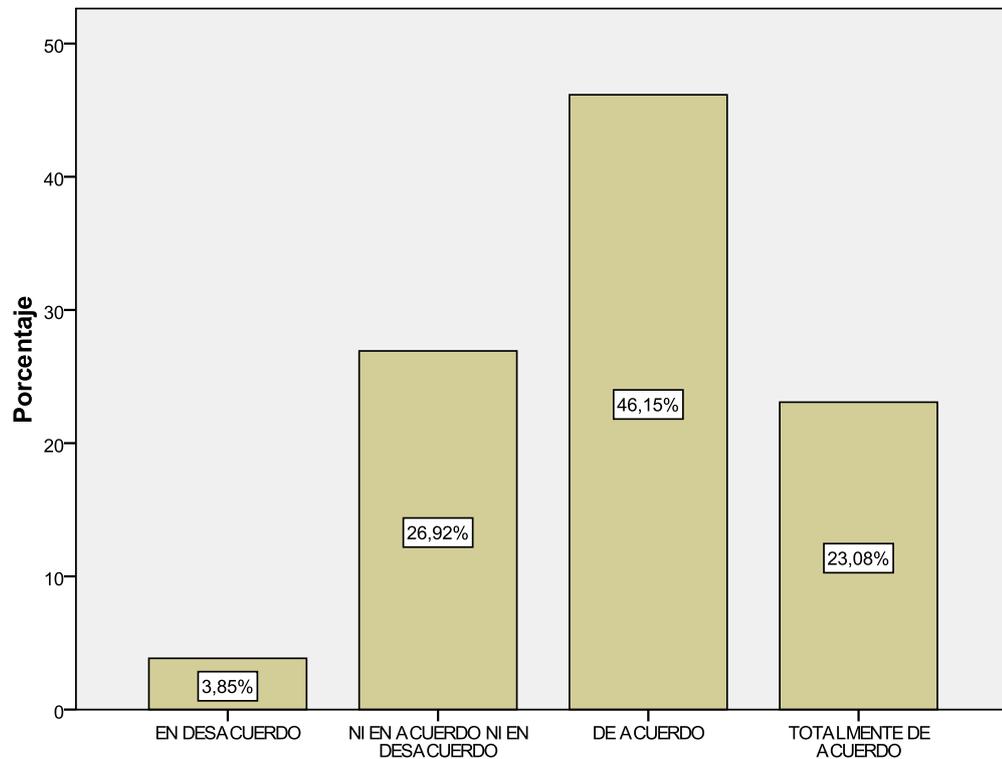
Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 59,62% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alta de comunicación organizacional y un 40,38% de los trabajadores presentan un nivel bajo de comunicación organizacional en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

#### 4.1.2 Presentación de los resultados de la variable Relaciones Humanas

**TABLA N° 08**  
Habilidades Sociales

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	2	3,8	3,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	14	26,9	30,8
De acuerdo	24	46,2	76,9
Totalmente de acuerdo	12	23,1	100,0
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

**GRÁFICO N° 08****Habilidades Sociales**

Fuente: Tabla N° 08

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 08 presenta la información sobre el indicador Habilidades Sociales de la variable Relaciones Humanas.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 46,15% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 26,92% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 23,08% manifestaron totalmente de acuerdo y un 3,85% de los trabajadores manifestaron en desacuerdo, que muchas de las habilidades sociales requieren de capacitación continua.

TABLA N° 09

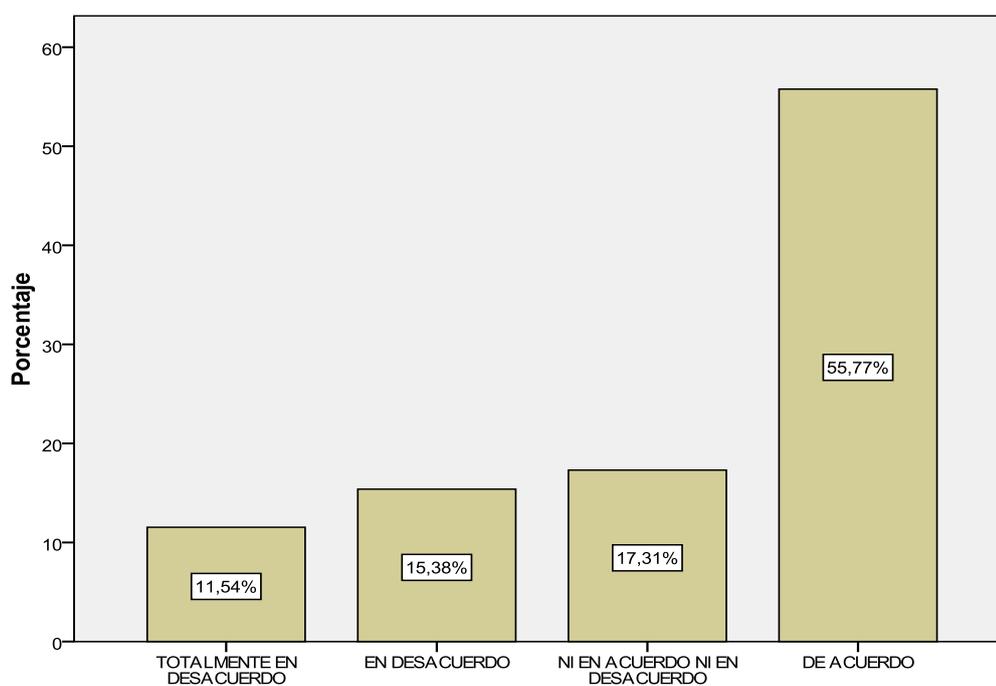
Autocontrol

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	11,5	11,5
En desacuerdo	8	15,4	26,9
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	17,3	44,2
De acuerdo	29	55,8	100,0
Totalmente de acuerdo	52	100,0	11,5
Total	6	11,5	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO N° 09

Autocontrol



Fuente: Tabla N° 09

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 09 presenta la información sobre el indicador Autocontrol de la variable Relaciones Humanas.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 55,77% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 17,31% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15,38% manifestaron en desacuerdo y un 11,54% de los trabajadores manifestaron totalmente en desacuerdo, que frente a un problema, el autocontrol prevalece.

**TABLA N° 10**

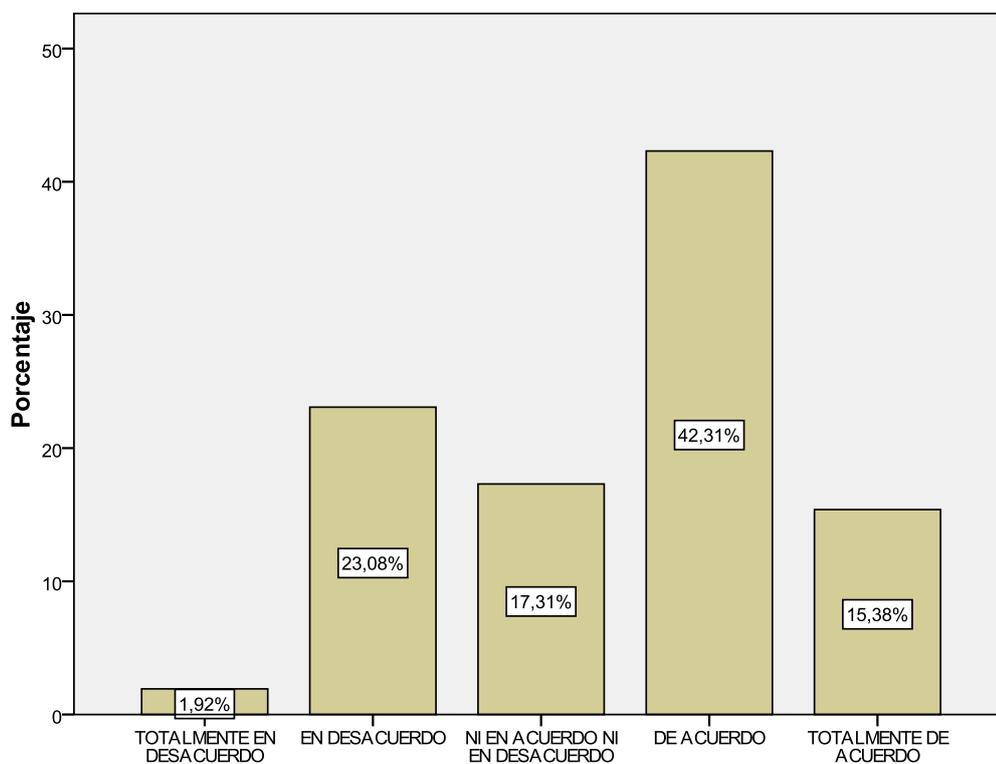
Benevolencia

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	1	1,9	1,9
En desacuerdo	12	23,1	25,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	9	17,3	42,3
De acuerdo	22	42,3	84,6
Totalmente de acuerdo	8	15,4	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO Nº 10

## Benevolencia



Fuente: Tabla Nº 10

### INTERPRETACIÓN

En la tabla Nº 10 presenta la información sobre el indicador Benevolencia de la variable Relaciones Humanas.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 42,31% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 23,08% manifestaron en desacuerdo, un 17,31% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 15,38% de los trabajadores manifestaron totalmente de acuerdo y finalmente un 1,92% totalmente en desacuerdo que el carácter que predomina en el Archivo Regional de Tacna es la benevolencia.

TABLA N° 11

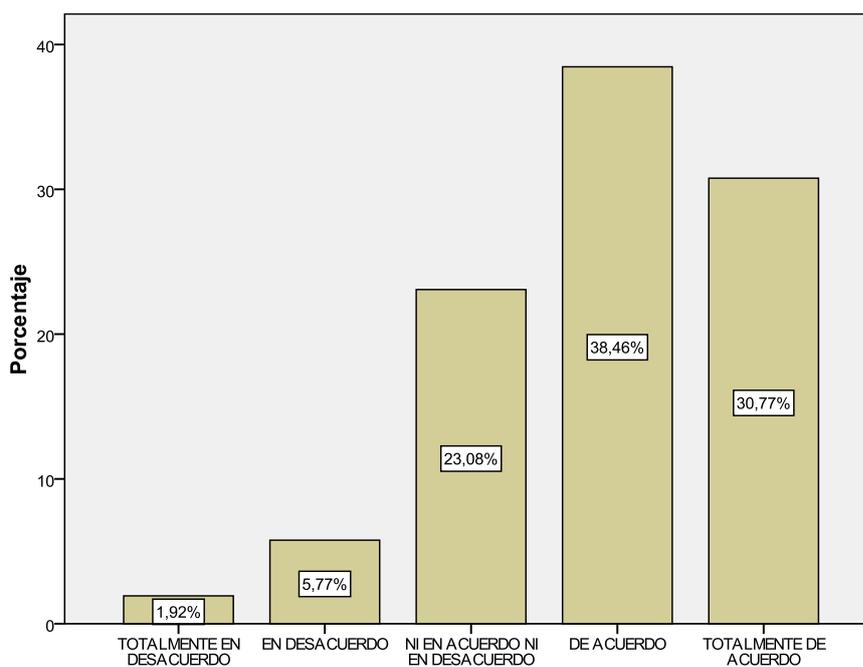
Estimulo

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,9	1,9
En desacuerdo	3	5,8	7,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	23,1	30,8
De acuerdo	20	38,5	69,2
Totalmente de acuerdo	16	30,8	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO N° 11

Estimulo



Fuente: Tabla N° 11

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 11 presenta la información sobre el indicador Estímulo de la variable Relaciones Humanas.

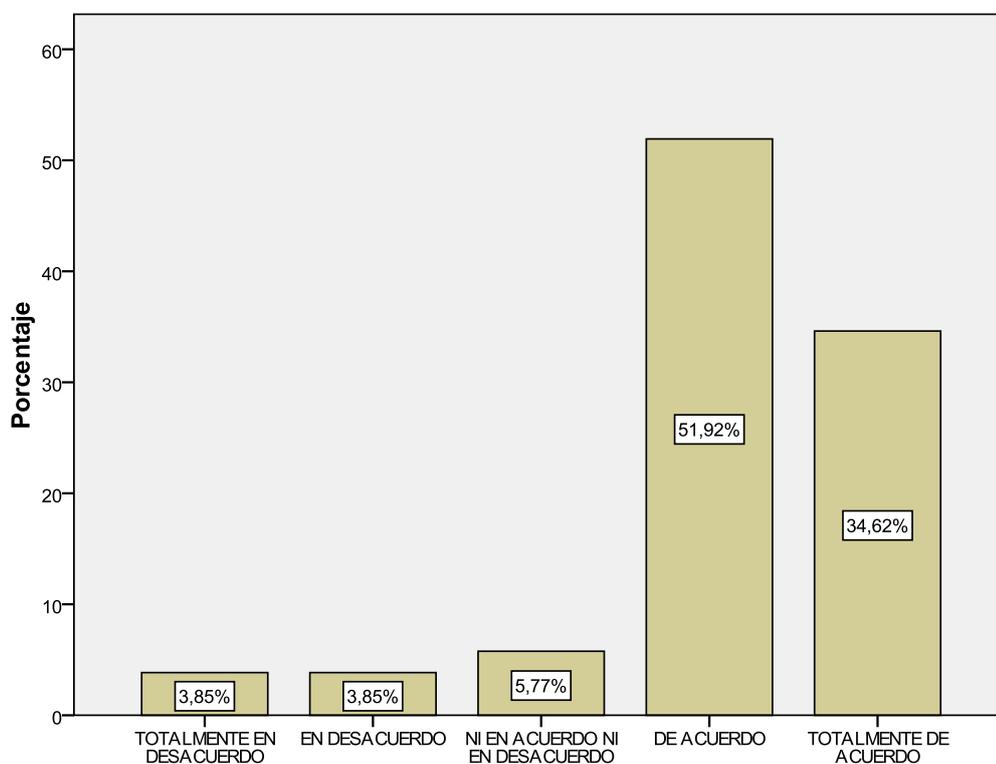
Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 38,46% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 30,77% manifestaron totalmente de acuerdo, un 23,08% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5,77% manifestaron en desacuerdo y finalmente un 1,92% totalmente en desacuerdo que el carácter que generalmente el personal necesita estímulo continuo para un buen desempeño laboral.

**TABLA N° 12**

Compromiso

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	2	3,8	3,8
En desacuerdo	2	3,8	7,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3	5,8	13,5
De acuerdo	27	51,9	65,4
Totalmente de acuerdo	18	34,6	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

**GRÁFICO N° 12****Compromiso**

Fuente: Tabla N° 12

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 12 presenta la información sobre el indicador Compromiso de la variable Relaciones Humanas.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 51,92% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 34,62% manifestaron totalmente de acuerdo, un 5,77% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 3,85% manifestaron en desacuerdo y finalmente un 3,85% totalmente en desacuerdo que el carácter que el personal debe tener un compromiso laboral y personal frente a la institución.

TABLA N° 13

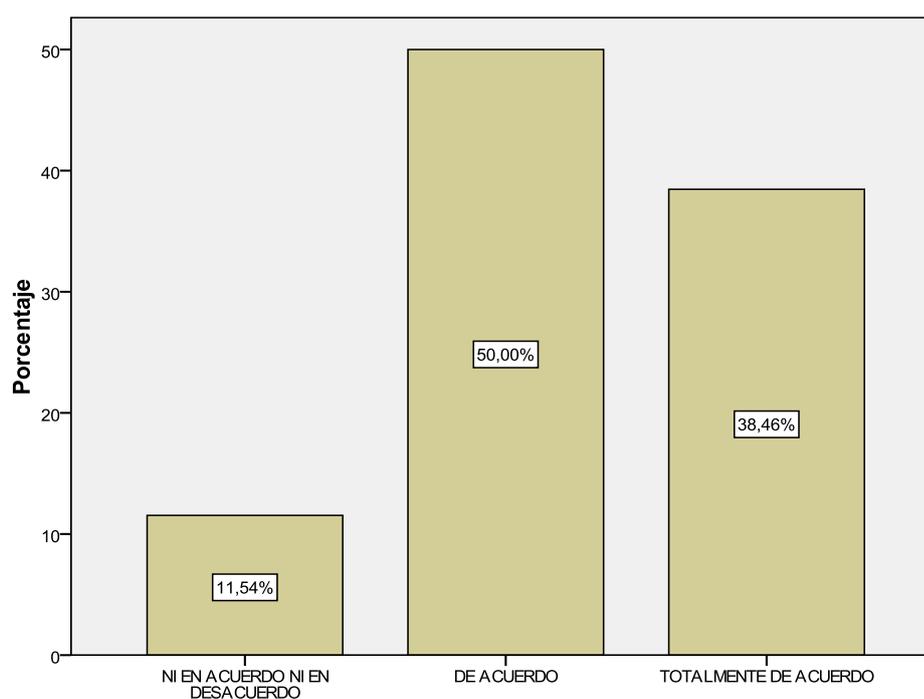
## Liderazgo

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	11,5	11,5
De acuerdo	26	50,0	61,5
Totalmente de acuerdo	20	38,5	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO N° 13

## Liderazgo



Fuente: Tabla N° 13

## INTERPRETACIÓN

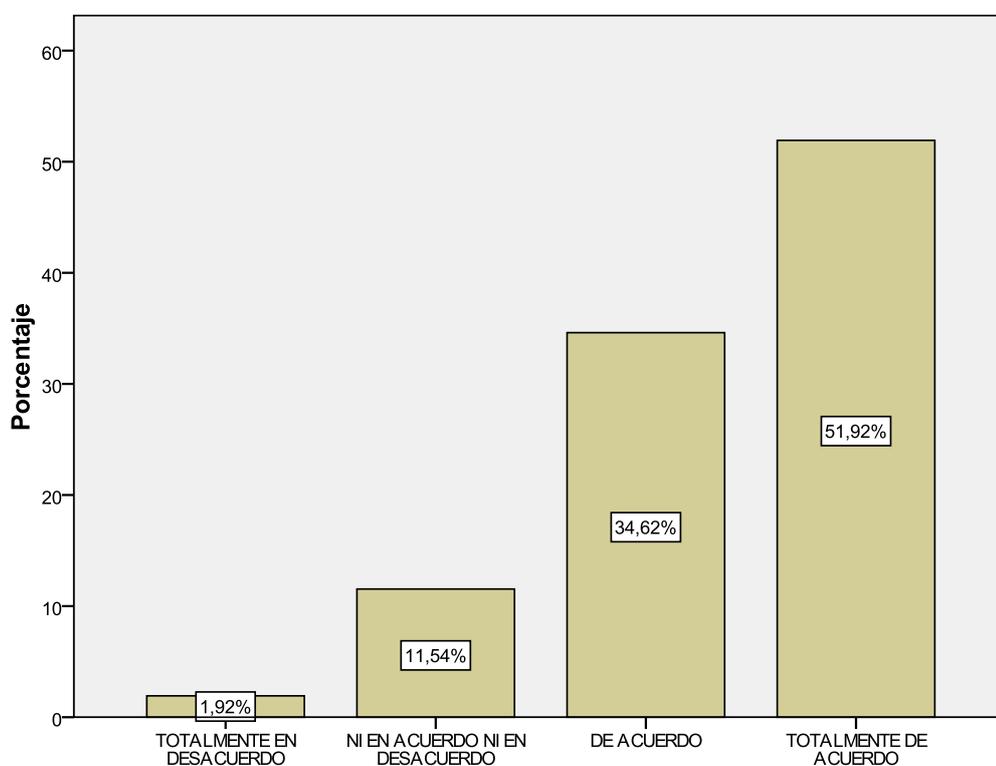
En la tabla N° 13 presenta la información sobre el indicador Liderazgo de la variable Relaciones Humanas.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 50% de los trabajadores encuestados manifestaron de acuerdo, un 38,46% manifestaron totalmente de acuerdo y un 11,54% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, que el liderazgo es un factor indispensable para el desarrollo de actividades en la institución.

**TABLA N° 14**  
Reconocimiento

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	1	1,9	1,9
En desacuerdo	0	0	0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	11,5	13,5
De acuerdo	18	34,6	48,1
Totalmente de acuerdo	27	51,9	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

**GRÁFICO N° 14****Reconocimiento**

Fuente: Tabla N° 14

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 14 presenta la información sobre el indicador Reconocimiento de la variable Relaciones Humanas.

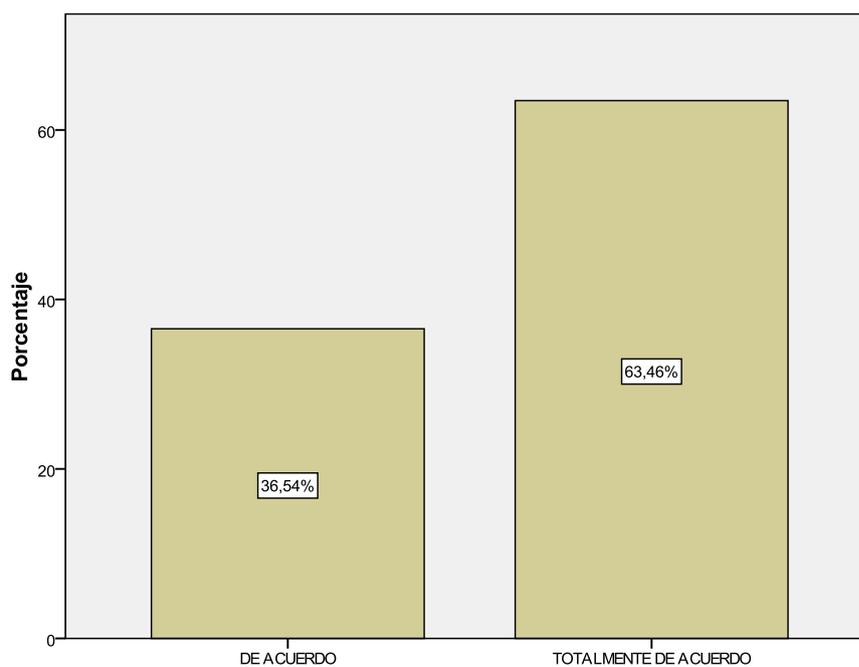
Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 51,92% de los trabajadores encuestados manifestaron totalmente de acuerdo, un 34,62% manifestaron de acuerdo, un 11,54% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1,92% totalmente en desacuerdo que el reconocimiento es importante para el personal que labora en la institución.

**TABLA N° 15**  
Compañerismo

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
De acuerdo	19	36,5	36,5
Totalmente de acuerdo	33	63,5	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

**GRÁFICO N° 15**  
Compañerismo



Fuente: Tabla N° 15

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 15 presenta la información sobre el indicador Compañerismo de la variable Relaciones Humanas.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 63,46% de los trabajadores encuestados manifestaron totalmente de acuerdo y un 36,54% manifestaron de acuerdo que el compañerismo es un valor que debe primar en la institución.

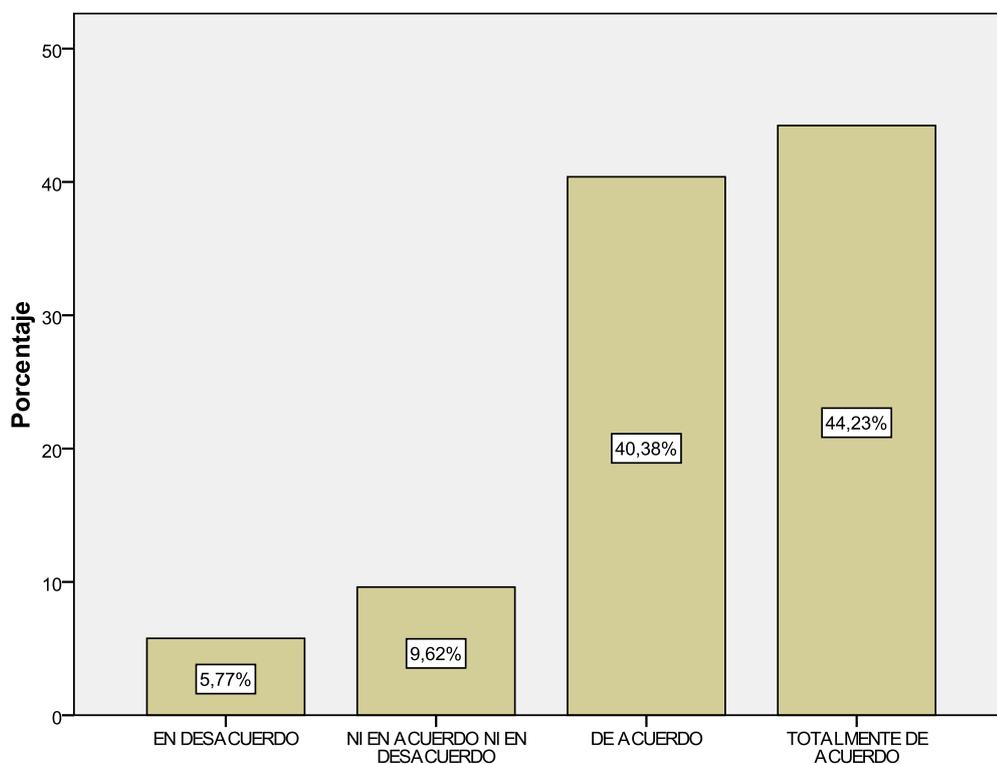
**TABLA N° 16**  
Personalidad

<b>Toma de decisiones</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	5,8	5,8
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	9,6	15,4
De acuerdo	21	40,4	55,8
Totalmente de acuerdo	23	44,2	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

GRÁFICO N° 16

Personalidad



Fuente: Tabla N° 16

### INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 16 presenta la información sobre el indicador Personalidad de la variable Relaciones Humanas.

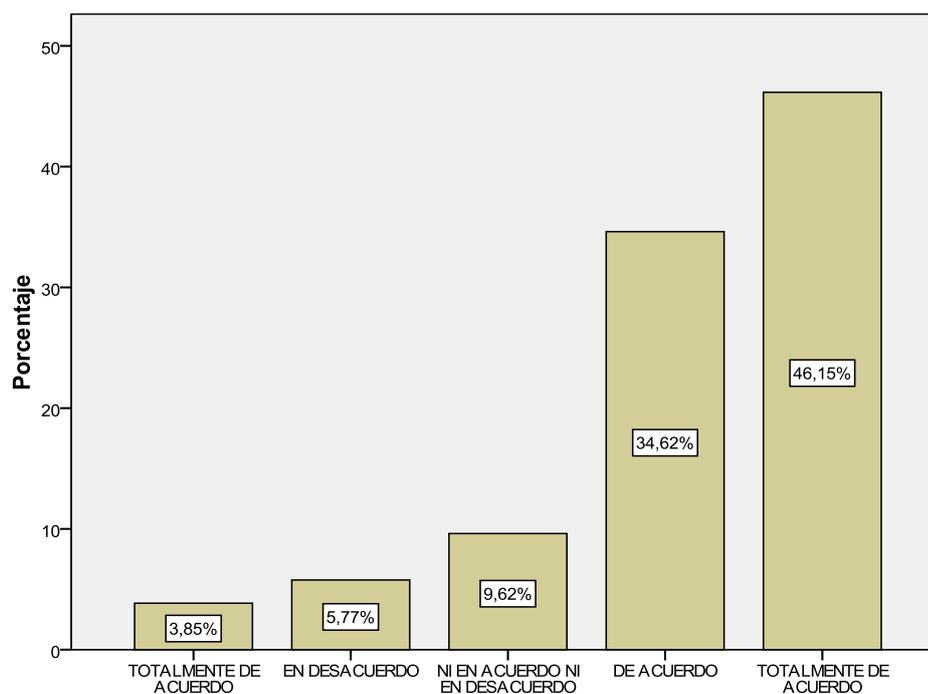
Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 44,23% de los trabajadores encuestados manifestaron totalmente de acuerdo, un 40,38% manifestaron de acuerdo, un 9,62% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5,77% en desacuerdo que generalmente la personalidad del personal varía de acuerdo a la situación que enfrente cotidianamente.

**TABLA N° 17**  
Conservadurismo

Toma de decisiones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3,8	3,8
En desacuerdo	3	5,8	9,6
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	5	9,6	19,2
De acuerdo	18	34,6	53,8
Totalmente de acuerdo	24	46,2	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

**GRÁFICO N° 17**  
Conservadurismo



Fuente: Tabla N° 17

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 17 presenta la información sobre el indicador Conservadurismo de la variable Relaciones Humanas.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 46,15% de los trabajadores encuestados manifestaron totalmente de acuerdo, un 34,62% manifestaron de acuerdo, un 9,62% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5,77% en desacuerdo y finalmente un 3,85% totalmente de acuerdo que existe el conservadurismo entre el personal de trabajo.

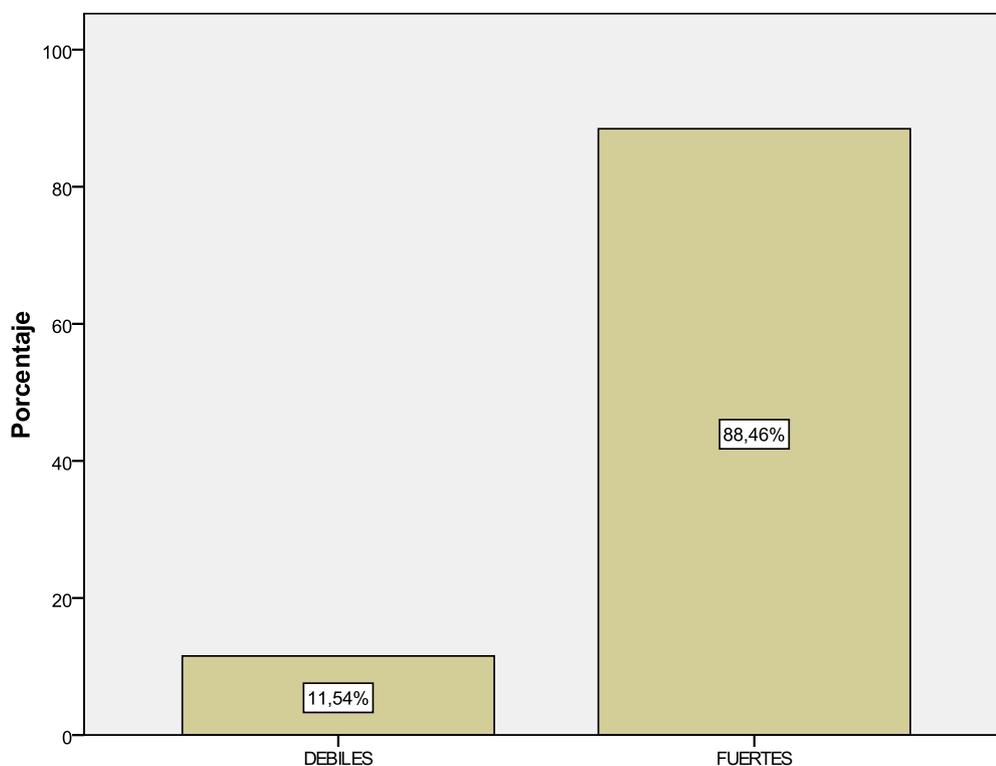
**TABLA N° 18**  
Relaciones Humanas

<b>Relaciones Humanas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
DEBILES	6	11,5	11,5
FUERTES	46	88,5	100,0
Total	52	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del Archivo Regional de Tacna 2014.

**GRÁFICO Nº 18**

## Nivel de Relaciones Humanas



Fuente: Tabla Nº 18

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla Nº 18 presenta la información sobre el nivel de Relaciones Humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

Analizada la frecuencia de la tabla se observa que un 88,46% de los trabajadores encuestados presentan un nivel fuerte en relaciones humanas y un 11,54% de los trabajadores presentan un nivel débil en relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

## 4.2 Pruebas Estadísticas

### CHI CUADRADO

**Tabla Nº 19.** Tabla de Contingencia

#### COMUNICACION ORGANIZACIONAL \* RELACIONES HUMANAS

		RELACIONES HUMANAS		Total
		DEBILES	FUERTES	
COMUNICACION ORGANIZACIONAL	BAJA	6	15	21
	ALTA	0	31	31
Total		6	46	52

**Tabla Nº 20.** Prueba Chi-Cuadrado

	Valor	df	Asymp. Sig. (2-caras)
Pearson Chi-Cuadrado	10,012	1	,002
Tasa de riesgo	12,66	1	,001
Asociación lineal por lineal	9,820	1	,002
N de Casos validos	52		

### 4.3 Contraste de hipótesis

La contrastación de hipótesis de la investigación se hace en el siguiente orden:

#### 4.1.1 Contrastación de las hipótesis específica

La hipótesis específica a) establece que:

Las condiciones en que se desarrolla la comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, son favorables

Respecto a la comunicación organizacional, en las tablas N° 1 a la 7 se observan los resultados respecto a las condiciones que se desarrolla la comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna.

Además, en las tablas 19 y 20, donde se realizan las pruebas de comprobación de hipótesis el chi cuadrado, quedando comprobada la hipótesis, porque existe relación entre ambas variables.

Por lo tanto, la hipótesis a) ha quedado plenamente comprobada.

La hipótesis específica b) establece que:

La característica que predomina en las relaciones humanas que desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, son conservadoras.

Las relaciones humanas de los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, se puede apreciar en los resultados que se presentan en la tabla N° 8 a la 18. Donde se observa la característica que

predomina en las relaciones humanas en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna.

Además, en las tablas 19 y 20, donde se realizan las pruebas de comprobación de hipótesis el chi cuadrado, quedando comprobada la hipótesis, porque existe relación entre ambas variables.

#### **4.1.2 Contrastación de la hipótesis general**

La hipótesis general afirma que:

El nivel alto de desarrollo de la comunicación organizacional genera implicancias positivas en las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

Habiéndose comprobado la relación que existe entre las dos variables de comunicación organizacional y relaciones humanas.

Estos resultados se vieron respaldados con las respectivas pruebas de significación del Chi cuadrado. Por lo tanto la hipótesis general de la investigación ha quedado comprobada plenamente.

#### **4.4 Discusión de resultados**

Los resultados presentados anteriormente referente a la variable Comunicación organizacional en las tablas N° 01 al 7, donde se demuestra que el nivel de Comunicación organizacional en el Archivo Regional de Tacna, 2014; nos da que un 59,62% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alta de comunicación organizacional y un 40,38% de los trabajadores presentan un nivel bajo de comunicación organizacional en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

La variable Relaciones Humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014, los resultados se encuentran en las tablas de N° 8 a la 18, donde se observa que un 88,46% de los trabajadores encuestados presentan un nivel fuerte en relaciones humanas y un 11,54% de los trabajadores presentan un nivel débil en relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

Con nuestros resultados llegamos a la conclusión que los trabajadores Archivo Regional de Tacna, 2014; tienen una comunicación organizacional y relaciones humanas aceptable, pudiendo desarrollarlas y mejorar, ya que ambas variables tienen relación entre sí, mejorar la comunicación organizacional también mejora las relaciones humanas y esto conlleva a un buen clima laboral y beneficia a la organización.

La investigadora Berta Luz Quintanilla Monterroso de Losley, en su trabajo Consultoría en comunicación organizacional interna en Inversiones Moka, S.A. "Café Gitane" Guatemala, 2010. Llega a los siguientes resultados de la población entrevistada en relación al conocimiento de la cantidad de computadoras con que cuenta la empresa, el 55% respondió que hay un aproximado de 35 a 40 incluyendo las que se encuentran en los kioscos, lo cual es verdadero. Por otro lado, un 62% desconoce cuántas computadoras cuentan con servicio de internet, un 41% se cree que todo el personal debiera contar con este servicio y recibir capacitación para su uso correcto. Mientras que un 34% de los colaboradores que poseen un computador, hacen uso de las redes internas de comunicación y utilizan el internet, es necesario mejorar en función de la capacidad de almacenaje del servidor y rapidez en el internet. En relación a la comunicación vía telefónica, un 50% de los entrevistados opinan que debieran contar con un plan corporativo y ellos hacerse cargo de las llamadas que no son cubiertas por el plan. Por último el 83% de los encuestados manifestaron que sí utilizan el fax, memorándums, carteleras, el pizarrón de corcho, correos electrónicos y el boletín "InfoGitane" para recibir, trasladar y compartir información. Llegando a la conclusión que el departamento de gestión del talento humano carece de herramientas estratégicas de

comunicación organizacional en su gestión, específicamente en las áreas de relaciones interpersonales y comunicación con los colaboradores administrativos y operativos de kioscos. Propuso diseñar herramientas estratégicas de comunicación organizacional para el departamento de gestión del talento humano, a fin de fortalecer las relaciones interpersonales y de comunicación con sus colaboradores.

Además tenemos la investigación La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE, realizada por Balarezo Toro Byron David (2014). Donde los resultados son los siguientes: ¿La comunicación organizacional fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa? Respondieron del total de encuestados un 53,33% afirma que la comunicación organizacional pocas veces fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa. Donde se puede apreciar que la comunicación organizacional tiene un impacto bajo sobre las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa, pudiendo esto generar a futuro problemas a la interna de la organización.

¿La comunicación interna propicia una buena coordinación dentro de la organización? Un 46,67% de los encuestados considera que la comunicación interna pocas veces propicia una buena coordinación dentro de la organización. Los resultados que arroja la presente encuesta refleja que una gran cantidad de trabajadores consideran que la comunicación interna pocas veces propicia una buena coordinación dentro de la organización, siendo esta deficiente.

¿Una buena comunicación organizacional permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores? Del total de encuestados un 46,67% afirma que una buena comunicación organizacional pocas veces permitiría mejorar las actitudes de todos los colaboradores. Una buena comunicación organizacional pocas veces propiciaría la mejora de las actitudes de los colaboradores en beneficio de la institución.

## CONCLUSIONES

- ❖ Las variables de estudio comunicación organizacional y relaciones humanas tienen relación significativa estadísticamente comprobada con la prueba Chi cuadrado. El nivel alto de desarrollo de la comunicación organizacional genera implicancias positivas en las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014.
- ❖ El nivel de comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna es alto. Las condiciones en que se desarrolla la comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, son favorables.
- ❖ El nivel relaciones humanas que desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna son fuertes. La característica que predomina en las relaciones humanas que desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, son conservadoras.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda ampliar las políticas de comunicación existentes, utilizar recursos informativos y comunicacionales que lleguen a todos los niveles de la organización. Debemos enfatizar que las relaciones humanas afectan de una forma singular el clima organizacional es por ello que debemos tomar conciencia de lo que está pasando y comprender las necesidades de los trabajadores y motivarlos, para el funcionamiento adecuado de la organización.
- ❖ Que se implementen talleres de manejo y solución de problemas, relaciones humanas y liderazgo para mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.
- ❖ Diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna con el objetivo de que esta pueda cumplir sus principales funciones que como son: Generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

## REFERENCIAS

1. Alles, Martha Alicia (2000) *Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias*.
2. Albert Schweitzer (2012). *Definición de Relaciones Humanas*  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/relaciones-humanas1.htm>
3. Balarezo Toro Byron David (2014) *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE. Ambato – Ecuador* Disponible:  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/6696/132%20o.e..pdf?sequence=1>
4. Bartoli, A. (1991). *Comunicación organizativa. La organización comunicante y la comunicación organizada*.
5. Bonilla, C. (1988). *La Comunicación Función Básica de las Relaciones Públicas*. Editorial Trillas. 2ª edición
6. Cable Edwards (2009). *Satisfacción con las Relaciones Interpersonales y en el Trabajo*.
7. García Sedeño, Manuel (1991). *Valores Interpersonales*  
Disponible:<https://campus.usal.es/~inico/investigacion/jornadas/jornada1/posters/p6.html>
8. Martínez de Velazco, A, (1999). *Comunicación organizacional práctica*.
9. Naranjo Pereira María Luisa (2005). *Perspectivas de comunicación*.  
Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/447/44750218.pdf>

10. Núñez Aranda, Adela (2013). *Definición de Comunicación Intrapersonal*.  
Disponible: <http://es.slideshare.net/iepvreligion/comunicacin-intrapersonal-e-interpersonal>
  
11. Quintanilla Monterroso de Losley, Berta luz (2010) *Consultoría en comunicación organizacional interna en Inversiones Moka, S.A. "Café Gitane"* Guatemala, 2010.  
  
Disponible:[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_0784.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0784.pdf)
  
12. Satir, V. (1988). *Nuevas relaciones en el núcleo familiar*.
  
13. Thompson, Ivan. (2008). *Definición de Comunicación*.  
Disponible:<http://www.promonegocios.net/comunicacion/definicion-comunicacion.html>
  
14. Trelles, I. (2001) *Comunicación Organizacional*. Edit. Félix Valera

## ANEXOS

## Matriz de Consistencia

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL UN FACTOR INFLUYENTE EN LA CONSTRUCCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS DEL ARCHIVO REGIONAL DE TACNA, 2014”

RESPONSABLE (S): BACHILLER: FABIOLA HAYDEE NAYME, MACHACA NINAJA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Qué implicancias genera el desarrollo de la comunicación organizacional en la construcción y fortalecimiento de las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar las implicancias que genera el desarrollo de la comunicación organizacional en las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> El nivel alto de desarrollo de la comunicación organizacional genera implicancias positivas en las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p>	<p>Variable independiente: Comunicación organizacional</p> <p>Variable dependiente: Relaciones humanas</p>	<p>Comunicación Interpersonal Comunicación Intrapersonal</p> <p>Habilidades Sociales Autocontrol Benevolencia Estimulo</p>	<p>Interacción Ideas Actitudes Metas Objetivos Sueños</p>

<p>¿Qué condiciones presentan comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna?</p> <p>¿Cuál es la característica que predomina en las relaciones humanas que desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna?</p>	<p>Establecer las condiciones en que se desarrolla la comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna.</p> <p>Determinar las características que predominan en las relaciones humanas que se desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna.</p>	<p>Las condiciones en que se desarrolla la comunicación organizacional en los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, son favorables.</p> <p>La característica que predomina en las relaciones humanas que desarrollan los trabajadores del Archivo Regional de Tacna, son conservadoras.</p>		<p>Compromiso Liderazgo Reconocimiento Compañerismo Personalidad Conservadurismo</p>	
<b>MÉTODO Y DISEÑO</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
<p><b>Tipo de investigación:</b> El tipo de investigación que presenta el proyecto es investigación pura.</p>		<p>Población: Conformada por 70 Mypes del sector manufacturero del distrito de Tacna.</p>		<p>Método: Correlacional Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Encuesta</p>	

<p>El nivel de investigación es descriptivo correlacional.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño de investigación es descriptivo prospectivo</p>	<p>Muestra: el tamaño de la muestra será de 59 Mypes del sector manufacturero del distrito de Tacna.</p>	<p>Tratamiento estadístico: Estadística descriptiva están las tablas y figuras estadísticas, más las medidas de posición central y de dispersión. Estadística inferencial para la prueba de hipótesis que se realizará utilizando los modelos chi cuadrado.</p>
--	--	---

### Operacionalización de variables

#### Variable Independiente

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLES	FACTOR	INDICADOR	REACTIVO (preguntas)	TIPO DE PREGUNTA
<p><b>Comunicación organizacional</b></p> <p>Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la</p>	<p>Comunicación Interpersonal</p>	<p>Interacción</p>	<p>1</p>	<p>De elección múltiple</p>
		<p>Ideas</p>	<p>2</p>	<p>De elección múltiple</p>
		<p>Actitudes</p>	<p>3</p>	<p>De elección</p>

organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización.				múltiple
	Comunicación Intrapersonal	Metas	4	De elección múltiple
		Objetivos	5	De elección múltiple
Sueños	6	De elección múltiple		

### Variable Dependiente

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLES	FACTOR	INDICADOR	REACTIVO (preguntas)	TIPO DE PREGUNTA
<b>Relaciones humanas</b>  Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los		Habilidades Sociales	1	De elección múltiple
		Autocontrol	2	De elección múltiple
		Benevolencia	3	De elección

individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.				múltiple
		Estimulo	4	De elección múltiple
		Compromiso	5	De elección múltiple
		Liderazgo	6	De elección múltiple
		Reconocimiento	7	De elección múltiple
		Compañerismo	8	De elección múltiple
		Personalidad	9	De elección múltiple
		Conservadurismo	10	De elección múltiple

## Instrumentos de investigación

### CUESTIONARIO COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES HUMANAS

**PRESENTACION:** Este cuestionario está orientado a determinar las implicancias que genera el desarrollo de la comunicación organizacional en la construcción y fortalecimiento de las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna, 2014.

**INSTRUCCIONES:** A continuación te presentamos una serie de enunciados que debes valorar y calificar de acuerdo a tu apreciación de la comunicación organizacional y las relaciones humanas en el Archivo Regional de Tacna. Ponga un aspa en el número de la alternativa que considere que más se acerca a la realidad.

- 5 : Siempre  
 4 : Frecuentemente  
 3 : Parcialmente  
 2 : Raramente  
 1 : Nunca

VARIABLE	INDICADOR	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Interacción	1. Muchas de sus actividades cotidianas necesitan de su interacción directa con el personal de trabajo.					
	Ideas	2. Generalmente las ideas planteadas son aceptadas por la mayoría del personal.					
	Actitudes	3. Las actitudes que se plasman frente a un problema, pocas veces son acertadas.					
	Metas	4. Siempre procuran alcanzar las metas, según los objetivos trazados.					
	Objetivos	5. Muchos de los objetivos generan mayor esfuerzo realizarlos.					
	Sueños	6. Los sueños organizacionales del personal pocas veces son cumplidos.					
RELACIONES HUMANAS	Habilidades Sociales	1. Muchas de las habilidades sociales requieren de capacitación continua.					
	Autocontrol	2. Frente a un problema, el autocontrol prevalece.					
	Benevolencia	3. El carácter que predomina en el Archivo Regional de Tacna es la benevolencia.					
	Estimulo	4. Generalmente el personal necesita estimulo continuo para un buen desempeño laboral.					
	Compromiso	5. El personal debe tener un compromiso					

		laboral y personal frente a la institución.					
	Liderazgo	6. El liderazgo es un factor indispensable para el desarrollo de actividades en la institución.					
	Reconocimiento	7. El reconocimiento es importante para el personal que labora en la institución.					
	Compañerismo	8. El compañerismo es un valor que debe primar en la institución.					
	Personalidad	9. Generalmente la personalidad del personal varía de acuerdo a la situación que enfrente cotidianamente.					
	Conservadurismo	10. Existe el conservadurismo entre el personal de trabajo.					

Gracias por su colaboración

